

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(Национальный исследовательский университет)
ИНСТИТУТ СПОРТА ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Челябинск 2022
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Федеральный государственный образовательный стандарт (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ). Одним из таких требований является требование к оцениванию качества освоения ППССЗ.

В соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ППССЗ создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные общие и профессиональные компетенции.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины/междисциплинарного курса (далее МДК) /профессионального модуля (далее ПМ) осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся по учебной дисциплине, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Входной контроль проводится в начале изучения дисциплины/МДК (в течение первых двух недель) с целью определения стартового уровня подготовки студентов, который в дальнейшем сравнивается с результатами следующих этапов мониторинга уровня достижения планируемых образовательных результатов: выстраивания индивидуальной траектории обучения на основе контроля их знаний. Результаты входного контроля являются основанием для проведения корректирующих мероприятий, а также формирования подгрупп и организации дополнительных консультаций. Текущий контроль успеваемости подразумевает регулярную объективную оценку качества освоения обучающимися содержания учебной дисциплины/МДК и способствует успешному овладению учебным материалом в разнообразных формах аудиторной работы, в процессе внеаудиторной подготовки и оценивает систематичность учебной работы студента в течение семестра. Текущий контроль включает устный и письменный опрос, составление логико-смысловых схем, решение расчетных/ситуационных задач, интеллектуальные игры, практические работы, подготовку и участие в круглых столах, конференциях, дискуссиях и др.

Рубежный контроль организуется с целью определения динамики персональных образовательных достижений обучающихся, выявления факторов, влияющих на отсутствие индивидуальных прогрессов студентов, и определения возможностей для коррекции аудиторной и внеаудиторной работы обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины. Точки рубежного контроля позволяют определить качество изучения студентами учебного материала по разделам, темам учебной дисциплины. Ведущая задача рубежного контроля – управление учебной деятельностью студентов и ее корректировка. Другими важными задачами рубежного контроля является стимулирование регулярной, целенаправленной работы студентов,

активизация их познавательной деятельности; определение уровня овладения студентами умениями самостоятельной работы, создание условий для их формирования.

Промежуточная аттестация проводится с целью оценки качества и степени сформированности профессиональных и общих компетенций обучающимися по: учебной дисциплине, МДК, учебной практике, производственной практике и профессиональному модулю (далее ПМ). Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине, междисциплинарному курсу осуществляется в рамках завершения изучения данной дисциплины, междисциплинарного курса и позволяет определить качество и уровень ее (его) освоения. Предметом оценки освоения междисциплинарного курса являются умения и знания.

Промежуточная аттестация обучающихся по профессиональному модулю в целом осуществляется в форме экзамена (квалификационного) и позволяет определить готовность к выполнению соответствующего вида профессиональной деятельности и обеспечивающих его профессиональных компетенций, а также развитие общих компетенций, предусмотренных для ОПОП СПО – ППССЗ в целом. Промежуточная аттестация обучающихся по учебной и производственной практикам осуществляется в рамках учебной и производственной практик. Предметом оценки по учебной и производственной практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Целью создания ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающегося (студента) на данном этапе обучения требованиям рабочей программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС СПО по соответствующему направлению подготовки (специальности);

- контроль и управление достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общекультурных и профессиональных компетенций выпускников;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины/профессионального модуля с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс техникума.

Основными требованиями, предъявляемыми к ФОС, являются:

- интегративность;

- проблемно-деятельностный характер;

- актуализация в заданиях содержания профессиональной деятельности;
- связь критериев с планируемыми результатами.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки теста:

Критерии оценки:

«5» – 85-100% ;

«4» – 70-84% ;

«3» – 51-69%;

«2» – менее 50% .

Критерии оценки контрольной работы:

Критерии оценки:

«5» – работа выполнена в полном объеме, верно;

«4» – работа выполнена в полном объеме, допущена 1ошибка;

«3» – работа выполнена в полном объеме, допущена 2ошибки или верно, но не менее 70 %;

«2» – работа выполнена в полном объеме, допущена более 3ошибок или менее 70 %.

Критерии оценки практической работы:

«5» – студент свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий, выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи, при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами;

«4» – выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя, в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки, при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров;

«3» – практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы, в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки, студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму, в письменном отчете по работе допущены ошибки; при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и

при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя;

«2» – практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена, в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует, на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Критерии оценки ситуационной задачи:

«5» – ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие;

«4» – ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие;

«3» – ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях;

«2» – ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

Критерии оценки теоретических вопросов:

«5» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятии, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа;

«4» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты

или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя;

«3» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно;

«2» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

Критерии оценки Круглого стола:

№ п/п	Критерий	Количество баллов (макс.)
1	Полнота изложения вопроса. Самостоятельность изложения	1
2	Аргументированность и доказательность основных положений вопроса (темы). Качество ответов на дополнительные вопросы	1
3	Наличие, качество и адекватность практических примеров и (или) иллюстративного материала	1
4	Методическая грамотность устного ответа: - логическая последовательность - правильность произношения терминов, фамилий и т.п. - фиксирование на доске схем, фамилий, формул и т.п.	1
5	Умение делать выводы, вытекающие из вопроса (темы) и резюмирующие основные положения материала	1
	Итого	5

«5» – 5 баллов;

«4» – 4 балла;

«3» – 3 балла;

«2» – менее 2 баллов.

Критерии оценки Портфолио:

Средства контроля	Показатели и критерии оценивания			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
	Содержание Портфолио			
Презентация и защита	Представлены все виды работ, выполненные в	Представлены все работы, выполненные с	Представлено более половины работ,	Представлено менее половины работ,

Портфолио	соответствии с требованиями (средний балл «4,6-5»)	небольшими отклонениями от требований (средний балл «3,8-4,5»)	выполненных с отклонениями от требований (средний балл «3-3, 7»)	выполненных со значительными отклонениями от требований (средний балл «2-2,9»)
	Структура презентации			
	Есть титульный лист, на котором присутствуют название темы работы, фамилия, имя автора, перечень обязательных работ, результаты по каждому виду выполненной работы	Есть титульный лист, оформленный с небольшими отклонениями, перечень обязательных работ, результаты не по каждому виду выполненной работы	Есть титульный лист, оформленный с отклонениями, перечень обязательных работ, представлены не все результаты, либо слайды расположены не в соответствии со структурой	Нет титульного листа, либо не все слайда представлены, либо презентация отсутствует
	Оформление			
	Текст легко читается. Шрифт – TNR. размер шрифта единый; контрастность цвета текста с фоном соблюдена; на слайде не больше 12 строк	Текст легко читается; шрифт – TNR; размер шрифта не единый; контрастность цвета текста с фоном соблюдена; на слайде не больше 12 строк.	Текст трудно читается; размер шрифта не единый; контрастность цвета текста с фоном не соблюдена; на слайде не больше 12 строк	Текст трудно читается; шрифт не отредактирован; нет контраста цвета текста с фоном; на слайде больше 12 строк
	Наглядность			
	Использование рисунков, диаграмм, схем, таблиц и пр., их уместность	Использование рисунков, диаграмм, схем, таблиц; неуместное их использование	Недостаточное использование рисунков, диаграмм, схем, таблиц или их полное отсутствие	Не используются средства наглядного представления информации
	Информативность			
	Информация представлена в необходимом и достаточном количестве, терминологический аппарат используется полно и грамотно	Информация представлена в избыточном количестве, терминологический аппарат используется полно и грамотно	Информация представлена в недостаточном количестве, терминологический аппарат используется неполно полно и с незначительными отклонениями	Информация представлена в необработанном для презентации виде; терминологический аппарат используется со значительными отклонениями от нормативных

			от нормативных требований	требований
	Выступление докладчика			
	Докладчик владеет материалом без опоры на презентацию; уверенно отвечает на вопросы	Докладчик владеет материалом с опорой на презентацию; уверенно отвечает на вопросы	Докладчик слабо владеет информацией, читает материал со слайдов; неуверенно отвечает на вопросы	Докладчик не владеет материалом, всю информацию полностью читает со слайдов, испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы

Критерии оценки синквейна:

1. Знание и понимание содержания источника, предложенного для составления синквейна. Максимально 1 балл.

2. Умение находить главное в источнике, предложенном для составления синквейна. Максимально 1 балл.

3. Умение кратко резюмировать большие информации. Максимально 2 балла.

4. Стилистическая чуткость; умение приводить для доказательства лексические и грамматические единицы, выражающие главную мысль. Максимально 1 балл.

1. Соблюдение слоговой структуры синквейна (2 – 4 – 6 – 8 – 2).
Максимально 5 баллов.

Итого: максимальный балл – 10

«5» – 9-10 баллов;

«4» – 7-8 баллов;

«3» – 5-6 баллов;

«2» – менее 4 баллов.

Критерии оценки ролевой игры:

Оценку «отлично» рекомендуется выставить, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в ролевой игре, соблюдали регламент выступления, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.	«Отлично»
Оценку «хорошо» рекомендуется выставить, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы ролевой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.	«Хорошо»
Оценку «удовлетворительно» рекомендуется выставить, если	«Удовлетворительно»

обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, недостаточно правильно оформили процессуальную документацию, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.	
Оценку «неудовлетворительно» рекомендуется выставить, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.	«Неудовлетворительно»

Критерии оценки конференции:

1.Актуальность темы – 3 балла (1 б. – Тема работы не отличается новизной. Но работа выполнена хорошо, и может быть частично использована в урочной или внеклассной деятельности; 2 б. – Работа даёт новое видение известной проблемы, или представлено оригинальное, технически сложное для данного возраста учащегося решение известной задачи. Эту работу можно рекомендовать для ознакомления узкому кругу обучающихся, 3б. – Тема работы отличается новизной, носит достаточно большой практический или теоретический интерес. Работа может представлять значимость для достаточно широкой аудитории обучающихся. Её можно использовать в аудиторной и внеаудиторной деятельности).

2. Соответствие содержания теме - 3балла (1 б. - Нет четкости в постановке целей, задач, 2 б. – Цели и задачи частично соответствуют работе. Тема раскрыта не до конца, 3б – Работа соответствует целям и задачам. Тема работы раскрыта полностью).

3. Глубина проработки материала – 5 баллов (1 б. – Материал проработан крайне поверхностно. Ученик плохо разбирается в своей работе, 2 б. – Автор недостаточно хорошо ориентируется в приведённых рассуждениях, не до конца понимает смысл использованных терминов и фактов, 3 б. – Материал проработан хорошо. Автор разобрался в сути проблемы, использовал дополнительную литературу, собственные исследования, но в работе встречаются определённые погрешности при применении терминологии, фактов и рассуждений, или приведены рассуждения, смысл, которых автору не совсем понятен, 4 б. – Работа демонстрирует хорошую проработку материала, использованные научные факты, методы и приёмы решения проблемы частично выходят за рамки программы, 5 б. – Работа демонстрирует очень глубокую проработку материала, использованные научные факты, методы и приёмы решения проблемы лежат далеко за пределами программы).

4.Наличие собственных взглядов и выводов по проблеме – 5 баллов (1 б.– Автор практически не сделал никаких собственных выводов, 2 б. – Автор сделал выводы и обосновал свои собственные взгляды на рассматриваемую проблему, 3 б. – Автор применил информацию, добытую в результате

собственной исследовательской деятельности, но его выводы по проблематике не до конца правильно им выражены, отличаются некой сумбурностью, 4 б. – Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности. Его выводы по проблематике чётко сформулированы и обозначены. В работе присутствует неоднократное выражение автором своего взгляда на поставленную проблему, 5 б. – Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности. Его выводы по проблематике чётко сформулированы и обозначены. В работе присутствует неоднократное выражение автором своего взгляда на поставленную проблему. А также в работе присутствует творчество, оригинальные мысли и идеи).

5. Правильность и полнота использования источников, чёткость и доступность изложения материала – 3 балла (1 б. – Используемых источников не достаточно (менее 5), или все они однообразны (только ссылки на Интернет-ресурсы). Или материал работы изложен не совсем грамотно и чётко, есть погрешности в логической структуре работы, 2 б. – Используемые источники, в основном, правильные. В целом цитируемая литература достаточно разнообразна, есть ссылки. Материал изложен чётко и доступно. В работе прослеживается чёткая логическая линия, 3 б. – Используемые источники правильные. Работу характеризует полнота цитируемой литературы, ссылки на исследования ученых, занимающихся данной проблемой. Материал изложен чётко и доступно. В работе прослеживается чёткая логическая линия).

6. Использование мультимедийных средств – 5 баллов (1 б. – Полнота раскрытия заявленной темы; оптимальность объёма содержания, сбалансированность текста и картинок, 2 б. – Слайды представлены в логической последовательности, 3 б. – Текст слайдов грамотно написан, хорошо читается, отсутствуют ошибки, 4 б. – Содержательная, эстетическая и психологическая значимость иллюстраций, 5 б. – Возможность дальнейшего использования данной презентации в учебном процессе).

7. Соответствие оформления работы стандартам – 3 балла (1 б. – В работе плохо просматривается структура. Ссылки отсутствуют, библиография не оформлена, 2 б. – Автор старался придерживаться требований к структуре работы, но не все части и разделы выполнены грамотно, аккуратно и чётко, работа содержит ошибки. Или не все ссылки на источники присутствуют в работе. В работе менее 5 источников, 3 б. – Работа структурирована и правильно оформлена. Последовательность изложения чёткая и грамотная. Все необходимые ссылки в работе присутствуют. В работе представлено от 5-ти подлинных источников, наличие материала из них в работе доказано цитатами).

8. Культура выступления на конференции – 3 балла (1 б. – Докладчик зачитывает работу. Не может ответить на большинство вопросов, 2 б. – Четко выстроенный доклад-рассказ с опорой на иллюстративный материал. Докладчик достаточно хорошо отвечает на дополнительные вопросы и свободно ориентируется в вопросе исследования, 3 б. – Чёткий, грамотный

доклад по теме. Докладчик эрудирован как в представленной области, так и в смежных областях. Показал высокий уровень дискуссионно - ораторских навыков).

- «5» – 25-30 баллов;
- «4» – 19-24 баллов;
- «3» – 13-18 баллов;
- «2» – менее 12 баллов.

Критерии оценки реферата:

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

Критерии оценки заполнения таблицы:

«5» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов; таблица оформлена аккуратно карандашом и заполнена без помарок.

«4» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается не достаточно кратко и последовательно, с наличием не большого числа специальных терминов. В оформлении таблицы имеются помарки.

«3» – в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет некоторые отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена ручкой.

«2» – таблица не заполнена или в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет существенные отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена небрежно.

Критерии оценки проекта:

Критерий	Уровни достижения		
А. Обоснование актуальности проекта	2 балла Актуальность работы обоснована	1 балл Актуальность работы частично обоснована	0 баллов Актуальность работы не обоснована
В. Образ продукта	2 балла Выбор характеристик продукта хорошо обоснован	1 балл Выбранные характеристики продукта не полностью обоснованы	0 баллов Выбор характеристик продукта не обоснован и не позволяет решить заявленную проблему
С. Логика поэтапного планирования (задачи)	2 балла Соблюдена логическая последовательность поставленных задач, ресурсы и сроки адекватны поставленным задачам	1 балл Логическая последовательность поставленных задач имеет недочёты, ресурсы и сроки не полностью адекватны поставленным задачам	0 баллов Планирование отсутствует или имеет логические несоответствия, сроки и ресурсы неадекватны поставленным задачам
Д. Продукт	2 балла Созданный продукт решает поставленную проблему; продукт соответствует изначально заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик обоснованы	1 балл Созданный продукт частично решает поставленную проблему; частично соответствует заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик недостаточно обоснованы	0 баллов Созданный продукт вовсе не решает поставленную проблему; не соответствует ключевым характеристикам
Е. Защита (представление работы)	2 балла Презентация наглядна, отражает сущность проекта; выступление поддерживает презентацию; ответы на вопросы аргументированы	1 балл Презентация не в полной мере отражает сущность продукта; ответы на вопросы даны неполно	0 баллов Презентация отсутствует; не отражает сущность проекта; ответы на вопросы отсутствуют

«5» – от 9 до 10 баллов;

«4» – от 7 до 8 баллов;

«3» – от 5 до 6 баллов;

«2» – 4 балла и менее.

Критерии оценки доклада:

Оценки выставляются по 5-бальной шкале по каждому из критериев.

1. Актуальность темы;
 2. Самостоятельность суждений, оценок и выводов, их объективность;
 3. Соответствие выводов с поставленными целями и задачами исследования;
 4. Наличие иллюстрационного материала;
 5. Анализ источников литературы;
 6. Ясность, лаконичность стиля изложения материала;
 7. Умение отвечать на вопросы экспертов.
- «5» – от 31 до 35 баллов;
«4» – от 23 до 30 баллов;
«3» – от 15 до 22 баллов;
«2» – 14 баллов и менее.

Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте присутствуют серьёзные фактические ошибки	Информация по проблеме изложена не полностью или с избытком, присутствуют несколько незначительных недочётов	Информация по заявленной проблеме изложена полно и чётко. Отсутствуют фактические ошибки. Отсутствует избыток информации
2.	Дизайн	Презентация изобилует мультимедиа-эффектами, несоответствующими содержанию слайдов, текст не читаем	Имеются несоответствия между стилем оформления и информационным содержанием слайда	Эффекты способствуют акцентированию внимания, стиль оформления презентации соответствует содержанию презентации и способствует наиболее полному восприятию информации
3.	Понимание логики исследования	В презентации не отражены логика исследования, цель, проблема, ход исследования, не приведены выводы учащегося	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования. Приведены лаконичные, ёмкие выводы учащегося, выделен его личный вклад в разработку заявленной проблемы
4.	Актуальность	Исследование неактуально, в презентации не	Исследование не является в полной мере актуальным для	Обоснована актуальность исследования.

		отражены области применения результатов исследования	данного ученика. Показаны реальные перспективы практического применения результатов исследования	Показаны перспективы практического применения результатов исследования
5.	Глубина	Работа выполнена на базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	Работа базируется на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениями	Проведён глубокий и детальный анализ проблемы. В работе использованы материалы современных исследований по проблеме

«5» – от 9 до 10 баллов;

«4» – от 7 до 8 баллов;

«3» – от 5 до 6 баллов;

«2» – 4 баллов и менее.

Критерии оценки кроссворда:

Критерии оценки:

«5» – 85-100% разгадано слов;

«4» – 70-84% разгадано слов;

«3» – 51-69% разгадано слов;

«2» – менее 50% разгадано слов.

ОГСЭ.01 ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

Задание 1

Определите в состав профессиональных или общих компетенций можно отнести следующие требования к освоению дисциплины основы философии:

- развитие логического мышления, пространственного воображения, алгоритмической культуры, критичности мышления на уровне, необходимом для будущей профессиональной деятельности, для продолжения образования и самообразования,
- овладение философскими знаниями и умениями, необходимыми в повседневной жизни,
- овладение философскими знаниями и умениями, для освоения смежных естественнонаучных дисциплин;
- овладение философскими знаниями и умениями для освоения дисциплин профессионального цикла,
- готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
- готовность и способность к самостоятельной творческой и ответственной деятельности;
- готовность к коллективной работе, сотрудничеству со сверстниками в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;

Заполните таблицу:

Компетенции	
Общие	Профессиональные

Задание 2. Изучение биографии великих философов (по выбору). Сопоставить биографии философов, соответственно исторического периода их деятельности.

Задание 3. Решение компетентностно- ориентированной ситуационной творческой задачи «Определение понятия «Что значит для меня философия»?

Темы Рефератов

- 1) Философия, ее смысл, функции и роль в обществе.
- 2) Мировоззрение, его истоки, типы и значение в формировании человека.
- 3) Философы ионийской школы о природе, обществе, человеке.
- 4) Философия и жизнь Сократа как пример верности своим взглядам.

- 5) Идеализм Платона.
- 6) Философия Аристотеля.
- 7) Натурфилософия стоиков.
- 8) Киники о человеке и обществе.
- 9) Философия скептицизма.
- 10) Атомистическая философия Демокрита.
- 11) Индуизм и брахманизм как истоки буддизма.
- 12) Благородные истины буддизма.
- 13) Древнекитайская философия о нравственности, обществе, человеке.
- 14) Средневековые философы о природе, месте человека в мире.
- 15) Гуманистическая философия эпохи Возрождения.
- 16) Рене Декарт как основатель философии Нового времени.
- 17) Философы Нового времени о науке, прогрессе, религии.
- 18) Немецкая классическая философия.
- 19) Основные направления западной философии второй половины XIX – начала XX вв.
- 20) Развитие русской философии в XI – XVIII вв.
- 21) Славянофильство и западничество как противоборствующие направления в русской философии XIX в.
- 22) В.С. Соловьев и Н.А. Бердяев как представители русской религиозной философии XIX в.
- 23) Русские философы о нравственной природе человека.
- 24) Материалистическая философия марксизма.
- 25) Проблемы онтологии.
- 26) Гносеология о знании и познании.
- 27) Этика и эстетика о нравственности и красоте.
- 28) Логика как наука о мышлении, его законах и формах.
- 29) Основные проблемы философской антропологии.
- 30) Футурология как наука о будущем.

Теоретические вопросы

- 1) Мировоззрение, его структура, функции и типы.
- 2) Научно-философское мировоззрение как высший тип мировоззрения.
- 3) Причины возникновения философии, ее структура и функции.
- 4) Основные направления философии.
- 5) Связь философии с другими отраслями знания.
- 6) Особенности античной философии, ее периодизация, основные проблемы.
- 7) Ионийская школа и ее представители.
- 8) Пифагорейская школа о человеке и обществе.
- 9) Образ государства в учениях Платона и Аристотеля.
- 10) Эпикурейская школа о смысле жизни человека.
- 11) Кинизм как философия обособленности человека от общества.

- 12) Философия стоиков о нравственном долге человека перед обществом.
- 13) Скептики о проблемах познания мира и будущем человечества.
- 14) Фалес как первый мудрец мира.
- 15) Значение античной философии в становлении европейской цивилизации, культуры и философии.
- 16) Сравнительная характеристика античной и древневосточной философии.
- 17) Древнеиндийская философия о сущности и назначении человека.
- 18) Конфуцианство о нравственной сущности человека и его связи с обществом и государством.
- 19) Причины религиозного характера средневековой философии.
- 20) Патристика как ранняя христианская философия.
- 21) Схоласт Фома Аквинский как научный теоретик католической церкви.
- 22) Философия Ренессанса как гуманистическая философия Западной Европы.
- 23) Характеристика Нового времени и философии этого периода.
- 24) Материалисты и атеисты Нового времени.
- 25) Философы Нового времени о сущности человека, общества и государства.
- 26) Утопический коммунизм как одно из направлений философии Нового времени.
- 27) Немецкие классические философы и их роль в развитии диалектики.
- 28) Философия французского Просвещения о правах и свободах человека и гражданина.
- 29) Общая характеристика русской философии.
- 30) Славянофильство и западничество как ведущие направления русской философии XIX в.
- 31) Философия Н.А. Бердяева и В.С. Соловьева как русская религиозная философия XIX– начала XX в.
- 32) Русский космизм.
- 33) Общая характеристика философии Новейшего времени.
- 34) «Философия жизни» в творчестве А. Шопенгауэра и Ф. Ницше.
- 35) Философы Новейшего времени об экологических проблемах.
- 36) Теория ноосферы в творчестве русского философа В.И. Вернадского.
- 37) Философия как учение о мире и бытии.
- 38) Гносеологические проблемы философии.
- 39) Основные проблемы философской антропологии.
- 40) Связь цивилизации и культуры.
- 41) Религия как форма культуры.
- 42) Проблемы будущего человечества.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

1. Дословно, термин «философия» означает
 1. рассуждение
 2. компетентное мнение
 3. любовь к мудрости
 4. сущность явлений
2. Форма общественного сознания, направленная на выработку целостного взгляда на мир и на место в нем человека, исследующая познавательное, ценностное, этическое и эстетическое отношение человека к миру это
 1. социология
 2. философия
 3. мировоззрение
 4. нет верного варианта ответа
3. Задачей философии является –
 1. создание логически обоснованной базы теоретических знаний
 2. объединение всех наук
 3. анализ единичного
 4. обобщение имеющихся у человека знаний о мире в единую систему
4. Определите функции, характерные для философии:
 1. методическая, стохастическая, коммуникативная, компиляционная
 2. познавательная, гедонистическая, вероятностная, научная
 3. мировоззренческая, методологическая, гносеологическая, социально-коммуникативная
 4. нет верного варианта ответа
5. Философия зародилась
 1. в Азии в 6-7 вв. до н.э.
 2. параллельно на Востоке и Западе в 7-6 вв. до н.э.
 3. на Западе в 6-7 вв.
 4. в Европе в 5-4 вв. до н.э.
6. Какой из нижеперечисленных концепции возникновения философии не существует?
 1. компеляционной
 2. гносеомифогенная
 3. мифогенная
 4. сциентистская

7. Онтология определяется как

1. учение о познавательных способностях человека
2. учение, затрагивающее вопросы мироздания
3. нет верного варианта ответа
4. учение о бытии, его формах, способах и уровнях

8. Гносеология определяется как

1. учение о познании
2. учение о человеке
3. учение о бытии
4. нет верного варианта ответа

9. Этика определяется как

1. учение о бытии
2. учение о познании
3. учение о ценностях
4. учение о нравственности, морали

10. Наука о законах формах и приёмах познания мира на ступени абстрактного мышления это –

1. эстетика
2. логика
3. онтология
4. аксиология

11. Аксиология определяется как

1. учение о познании
2. учение о бытии
3. учение о ценностях
4. нет верного варианта ответа

12. Философское истолкование и оценка истории это –

1. философия истории
2. история философии
3. философская антропология
4. философия права

13. Наука об историческом процессе развития философии это

1. философия истории
2. история философии
3. философская антропология
4. философия права

14. Основной вопрос философии это вопрос о соотношении

1. разумного и сверхразумного
2. важного и второстепенного

3. нет верного варианта ответа
 4. материального и идеального
15. Исходный вопрос онтологии звучит следующим образом
1. Что первично: материальное или идеальное?
 2. Познаваем ли мир?
16. Исходный вопрос гносеологии звучит следующим образом
1. Что первично: материальное или идеальное?
 2. Познаваем ли мир?
17. Общее название философских учений, признающих первичным материю, существующую вне и независимо от сознания -
1. консерватизм
 2. материализм
 3. оптимизм
 4. идеализм
18. Общее название философских учений, признающих первичность идеального начала (дух, Бог, сознание, логос, душа, идея) -
1. материализм
 2. агностицизм
 3. дуализм
 4. идеализм
19. Общее название философских учений, признающих равноправие материального и идеального начал -
1. идеализм
 2. дуализм
 3. материализм
 4. нет правильного варианта ответа
20. Агностицизм это
1. учение о принципиальной непознаваемости мира
 2. учение о доминирующей роли логической ступени познания
 3. учение о доминирующей роли чувственной ступени познания
 4. нет верного варианта ответа
21. Устойчивая система взглядов на мир, убеждений, представлений, верований человека, определяющих выбор определенной жизненной позиции, отношение к миру и другим людям, - это
1. мировосприятие
 2. миропонимание
 3. самопознание
 4. мировоззрение

22. Какая из приведённых характеристик соответствует мифологическому мировоззрению?

1. Исторически первый тип мировоззрения, формировался на ранних этапах развития общества.
2. Отличается догматизмом, абсолютной верой в бога.
3. В своей сути ориентировано на рациональное объяснение мира.
4. Данное мировоззрение представляет собой специфический способ духовного освоения человеком мира.

23. Какая форма мировоззрения определяется как специфическая форма мировоззрения, сформировавшаяся из потребности систематизации и обобщения опыта познания мира человеком?

1. Обыденное мировоззрение
2. Философское мировоззрение
3. Научное мировоззрение
4. Религиозное мировоззрение

24. Какое мировоззрение формируется и существует на почве простейших знаний и представлений человека об окружающем мире?

1. Философское мировоззрение
2. Научное мировоззрение
3. Обыденное мировоззрение
4. Религиозное мировоззрение

25. В древнекитайской философии этим понятием определяется символ высшей космической гармонии, естественный природный ход вещей

1. Дао
2. Жэнь
3. Тянь
4. Инь-ян

26. Согласно взглядам Древней Китайской философии существуют пять элементов мироздания. Определите, какие?

1. Дерево, солнце, огонь, воздух, ветер.
2. Ветер, камни, земля, металл, вода.
3. Дерево, огонь, земля, металл, вода.
4. Нет правильного Варианта ответа.

27. «Недеяние» в китайской философии понимается как

1. полное бездействие
2. повинность
3. жизнь по велению чувств
4. следование законам природы

28. Идеалы Конфуция относятся к

1. прошлым векам
2. к далёкому будущему
3. созвучны времени его жизни
4. нет верного варианта ответа

29. Среди основополагающих принципов учения Конфуция нет следующего

1. слушаться старших по возрасту и по званию
2. быть гуманным
3. стремиться к самопознанию
4. формировать собственный, независимый стиль жизни и мышления

30. Главные принципы конфуцианства можно охарактеризовать следующим образом:

1. Все варианты ответов верные.
2. Не делай другим того, чего не желаешь себе.
3. Воспитанный человек предъявляет требования к себе, низкий человек предъявляет требования к другим.
4. Все вещи должны быть приведены в соответствие с названиями.

31. Карма в древнеиндийской философии - это

1. понятие долга и предназначения
2. закон вечного круговорота бытия
3. закон воздаяния за мысли и поступки
4. освобождение от земного бытия

32. Утверждение А: ортодоксальные Индийские философские школы (астика) признавали авторитет Вед

Утверждение В: неортодоксальные Индийские философские школы (настика) не признавали авторитет Вед

1. Верными являются оба утверждения
2. Оба утверждения неверные
3. Утверждение А – верное, утверждение В – неверное
4. Утверждение В – верное, утверждение А – неверное

33. Практическая система духовного совершенствования человека, основанная на определённых этических положениях и психофизических методиках управления сознанием и физиологическими процессами, определяется как

1. физическая зарядка
2. йога
3. целеустремлённость
4. просветление

34. Основатель буддизма -

1. Патанджали
2. Капила
3. Гаутама
4. Бадараяна

35. Возможность прекращения страданий в буддизме рассматривается как

1. Вторичный путь
2. Двоичный путь
3. Восьмеричный путь
4. Путь тысячи шагов

36. Термин «античная философия» объединяет в себе философию древних греков и римлян, зародившуюся в 7-6 вв. до н.э. и просуществовавшую до начала 6 в. н.э. Верно ли данное утверждение?

1. Да
2. Нет

37. Время зарождения античной философии

1. 6-7 вв. н.э.
2. 3-2 вв. до н.э.
3. 2-3 вв. н.э.
4. 7-6 вв. до н.э.

38. Натурфилософский период Античной философии связан

1. с интересом к проблемам космоса, физики, поиском начала всех вещей
2. с определением сущности человека
 3. с открытием сверхчувственного
 4. с пониманием философии как нравственного учения

39. Антропологический период Античной философии связан

1. с интересом к проблемам космоса, физики, поиском начала всех вещей
2. с открытием сверхчувственного
 3. с определением сущности человека
 4. с пониманием философии как нравственного учения

40. Этический период Античной философии связан

1. с пониманием философии как нравственного учения
2. с интересом к проблемам космоса, физики, поиском начала всех вещей
3. с определением сущности человека

4. с открытием сверхчувственного

41. По Вашему мнению, насколько много Сократ оставил после себя письменных трудов?

1. Письменное наследие Сократа богато и велико
2. Никто не смог подсчитать абсолютно точно
3. Письменные труды были, но они погибли в огне
4. Сократ не оставил после себя письменных трудов

42. Философский метод Сократа получил название

1. майевтика
2. пропедевтика
3. дидактика
4. апологетика

43. Майевтика – это

1. определённая форма насилия
2. форма назидания
3. ироническое подтрунивание
4. общение с собеседником с целью обретения истины

44. Согласно этике Сократа

1. все варианты ответов верные
2. добродетель – это знание, дурное – это незнание
3. знание – предпосылка нравственного
4. добродетель это выбор на основе опыта

45. Платон является учеником

1. Аристотеля
2. Диогена
3. Нет верного ответа
4. Сократа

46. О том, что во главе государства должны стоять философы, говорил

1. Платон
2. Ксенофонт
3. Сократ
4. Аристотель

47. Философ, который считал демократию наихудшей государственной формой правления

1. Протагор
2. Сократ
3. Платон
4. Аристотель

48. Аристотель является учеником
1. Платона
 2. Ксенофонта
 3. Диогена
 4. Гераклита
49. С точки зрения софистики философия – это
1. приятная беседа
 2. умение уступить
 3. искусство спора
 4. нет верного варианта ответа
50. Софисты утверждали, что
1. цель жизни человека – счастье, наслаждение
 2. люди должны довольствоваться малым и быть независимыми
 3. жизненный идеал – самообладание, бесстрашие и покорность судьбе
 4. истина – субъективное мнение индивида
51. Убеждения киников заключались в следующем –
1. жить надо просто, самодостаточно
 2. жить надо насыщенно, полно
 3. жить надо с чувством максимального самоотречения
 4. нет верного варианта ответа
52. Главной фигурой философии Средних Веков является Иисус Христос. Верно, ли это утверждение?
1. Нет
 2. Да
53. В средние века назначение философии заключалось
1. в отрицании религии
 2. в возрождении античной философии
 3. в служении религии
 4. нет верного варианта ответа
54. Для философии средних веков является характерным
1. космоцентризм
 2. антропоцентризм
 3. теоцентризм
 4. концептуализм
55. Философия Средних веков тесно связана с
1. религией

2. знанием
3. мифологией
4. логикой

56. Философия раннего христианства называлась

1. патристикой
2. апологетикой
3. схоластикой
4. позитивизмом

57. Основными этапами средневековой философии являются:

1. герменевтика и структурализм
2. позитивизм и постпозитивизм
3. патристика и схоластика
4. эмпиризм и рационализм

58. Крупнейший философ периода патристики, разработавший теологию христианства, –

1. Иоганн Росцелин
2. Уильям Оккам
3. Августин Аврелий (Блаженный)
4. Фома Аквинский

59. Новой чертой мышления Августина Аврелия было

1. внимание к динамике человеческой личности и общечеловеческой истории
2. внимание к миру чистых духов и ангелов
3. внимание к божественной сущности происходящего
4. нет верного варианта ответа

60. Пьер Абеляр в отношении восприятия религии выдвинул следующий принцип

1. Понимаю, чтобы верить
2. Верую, чтобы понимать

61. Философ средневековья, утверждавший, что вера, «не просветлённая разумом, недостойна человека»

1. Фома Аквинский
2. Августин Аврелий (Блаженный)
3. Иоганн Росцелин
4. Пьер Абеляр

62. Крупнейший философ периода схоластики, учение которого рекомендовано изучать в католических учебных заведениях как единственно правильное,

1. Фома Аквинский
2. Августин Аврелий (Блаженный)
3. Пьер Абеляр
4. Иоганн Росцелин

63. Какого направления не существовало в философии Средневековья в решении спора об универсалиях?

1. реализм
2. номинализм
3. концептуализм
4. субъективизм

64. Какая из приведённых характеристик не соответствует эпохе Возрождения?

1. усиление церковной власти
2. появление мануфактур
3. рост доли городского населения
4. укрепление светской власти

65. Одним из свидетельств кризиса римско-католической церкви стал выпуск индульгенций. По вашему мнению «индульгенция» - это

1. документ, разрешающий беспрепятственный проезд через границы государства
2. грамота, свидетельствующая об отпущении грехов
3. хвалебные воззвания
4. нет верного варианта ответа

66. Автором «95 тезисов против индульгенций» является

1. Данте Алигьери
2. Николай Коперник
3. Томас Мор
4. Мартин Лютер

67. Термин «гуманизм» происходит от лат. Humanus, что означает

1. человеческий (человечный)
2. натуральный
3. божественный
4. природный

68. Гуманизм эпохи Возрождения характеризуется появлением новых взглядов на место человека в мире, на его судьбу и предназначение. Определите, какие точки зрения являются новыми?

1. Реабилитация природного начала
2. Переосмысление места человека в мире
3. Все предложенные варианты ответов верны

4. Обожествление человека
5. Изменение отношения к труду

69. Гуманисты создали новую систему ценностей, важное место в которой отводится

1. Человеку
2. Богу
3. Идеям
4. Материи

70. Какое из понятий определяется следующим образом: «Противоречие между рядом положений, из которых каждое имеет законную силу»?

1. синонимичность
2. гносеология
3. антиномия
4. универсализм

71. Произведение Томмазо Кампанелла «Город солнца» представляет собой

1. социальную утопию
2. антиутопию
3. религиозный текст
4. законодательную основу

72. Произведение Томмазо Кампанелла «Город солнца» рассказывает нам:

1. о законах и порядках существующего мира
2. о возможностях человеческого разума в достижении гармонии
3. об идеальном устройстве государства
4. о борьбе человечества с враждебностью мира

73. По вопросу о способе получения истинно научного знания философы Нового времени делятся на

1. догматиков и диалектиков
2. теоретиков и практиков
3. эмпириков и рационалистов
4. софистов и стоиков

74. Гносеологическая концепция, согласно которой основу человеческого познания составляет чувственный опыт называется

1. рационализм
2. позитивизм
3. эмпиризм
4. неоплатонизм

75. Гносеологическая концепция, согласно которой основу человеческого познания составляет деятельность разума называется

1. эмпиризм
2. идеализм
3. рационализм
4. сциентизм

76. По мнению большинства историков философии, Ф. Бэкон являлся родоначальником европейского

1. эмпиризма
2. позитивизма
3. скептицизма
4. идеализм

77. Философом Нового времени, полагающим, что философия должна носить прежде всего практический характер, является

1. Рене Декарт
2. Бенедикт Спиноза
3. Нет верного варианта ответа
4. Френсис Бэкон

78. Путь человека в науке Френсис Бэкон сравнивал с

1. осой, пчелой, шершнем
2. пауком, муравьём, пчелой
3. муравьём, кузнечиком, гусеницей
4. пауком, муравьём, кузнечиком

79. Декарт создал

1. рационалистическую философскую систему
2. эмпирическую философскую систему
3. математическую школу
4. механический материализм

80. Рене Декарт провозгласил следующий принцип

1. принцип безапелляционности
2. принцип согласия
3. принцип сомнения
4. принцип отвержения

81. Индукцию, как метод научного познания можно охарактеризовать следующим образом:

1. движение мысли от общего к общему
2. движение мысли от общего к частному
3. движение мысли от частного к общему

4. движение мысли от частного к частному

82. Дедукцию, как метод научного познания можно охарактеризовать следующим образом:

1. движение мысли от общего к частному
2. движение мысли от общего к общему
3. движение мысли от частного к общему
4. движение мысли от частного к частному

83. Абсолютной достоверностью является полная индукция. Следовательно, индуктивный подход имеет

1. абсолютный характер
2. вероятностный характер
3. преобразующий характер
4. все варианты ответов верные

84. Кто из названных философов не является представителем Немецкой классической философии?

1. Френсис Бэкон
2. Имманиул Кант
3. Фридрих Шеллинг
4. Георг Гегель

85. В так называемый «докритический» период Иммануил Кант разработал

1. гипотезу возникновения мира из первичного хаоса
2. теорию относительности
3. нет верного варианта ответа
4. «небулярную» космогоническую гипотезу образования планетарной системы

86. Как называется период в философии Канта?

1. критический
2. скептический
3. опровергающий
4. упаднический

87. Иммануил Кант выделяет следующие априорные характеристики, которые не подвластны ни разуму ни рассудку

1. силу и власть
2. ощущения и желания
3. время и пространство
4. территориальность и системность

88. Иммануил Кант в «Критике практического разума» рассматривает моральные и легальные поступки людей. Какой, по мнению Канта поступок является моральным?

1. Поступок, совершённый вопреки естественной склонности, направленный против самого себя.
2. Поступок, не предусматривающий отказ человека от своих интересов, склонностей.

89. Иоганн Готлиб Фихте определял философию как

1. учение и правилах
2. учение о логическом порядке
3. учение о науке
4. учение об этических основах

90. Что из предложенного не является законом диалектики Гегеля?

1. закон единства и борьбы противоположностей
2. закон отрицания качества в противодействии единого
3. закон перехода количественных изменений в качественные
4. закон отрицания отрицания

91. С середины 19 века, господствовавший ранее рационализм, претерпевает

1. возрождение
2. трансформацию
3. кризис
4. ничего не происходит

92. Философия иррационализма

1. определяла разум, единственным определяющим поведение человека
2. отрицала значимость познания
3. принижала роль разумного, сознательного в поведении человека
4. все варианты ответов ошибочные

93. По мнению А.Шопенгауэра миром правит

1. Воля к жизни
2. Воля к смерти
3. Воля к радости
4. Воля к состраданию

94. Земная жизнь человека по мнению Шопенгауэра, это –

1. подарок судьбы
2. случайность, обусловленная совпадением
3. цепь тревог, страданий и мучений
4. труд во искупление грехов

95. Ницше проповедует идею о

1. «сверхчеловеке»
2. «мудром просветителе»
3. «смелой личности»
4. «могущественном управителе»

96. Экзистенциализм это –

1. философия познания
2. философия размышления
3. философия существования
4. философия определения

97. Основная тема философских произведений СьеренаКьёркегора

1. жизнь, счастье, ощущение, радость
2. жизнь, смерть, страх, вина
3. жизнь, равнодушие, бессмысленность, усталость
4. жизнь, борьба, противостояние, объединение

98. Исследование только явлений, процессов и предметов, без стремления познать их сущность является:

1. позитивизмом
2. идеализмом
3. рационализмом
4. конструктивизмом

99. Основоположником позитивизма считается:

1. Кант
2. Гегель
3. Ницше
4. Конт

100. Зигмунд Фрейд является основоположником

1. Теории психоанализа
2. Экзистенциализма
3. Неотомизма
4. Позитивизма

101. Перенос психической энергии инстинктов в сферу деятельности по Фрейду, называется

1. реализация
2. одарённость
3. сублимация
4. безысходность

102. Согласно психоанализу, культура человечества строится на

1. снижении тревожности индивида
2. уменьшении чувства вины человека
3. нет верного ответа
4. сублимации первичных комплексов

103. Наука о понимании, изучающая процессы передачи информации в познании называется

1. герменевтикой
2. позитивизмом
3. экзистенциализмом
4. структурализмом

104. Неотомизм – наиболее разработанная философская доктрина

1. протестантской церкви
2. католической церкви
3. буддизма
4. атеизма

105. В основе неотомизма заложены взгляды следующего философа средневековья

1. Августина Блаженного
2. Пьера Абеляра
3. Фомы Аквинского
4. Нет верного варианта ответа

106. Неотомизм, как рационально-догматическая теория католицизма решает следующую задачу:

1. примирение догматов христианской веры с требованиями развивающегося разума
2. признание догматов канонических учений, как абсолютное, истинное знание
3. осознание противостояния религии и науки
4. нет верного варианта ответа

107. Как определяется направление, возникшее в 30 годах 20 века на базисе ортодоксального фрейдизма?

1. Неотомизм
2. Экзистенциализм
3. Неофрейдизм
4. Нет верного варианта ответа

108. В качестве истоков Русской философии выступает следующее

1. все варианты ответов верные
2. славянское язычество

3. византийская религиозно-философская мысль
4. западноевропейская философия

109. Основной темой философии П.Я. Чаадаева является

1. осмысление античного философского наследия
2. разработка перспектив развития современной философии
3. нет верного варианта ответа
4. историческая судьба России

110. Автор «Философских писем», послуживший прототипом для создания образа Чацкого (пьеса А. Н. Грибоедова «Горе от ума»)

1. П. Я. Чаадаев
2. Т. Н. Грановский
3. А. И. Герцен
4. И. В. Киреевский

111. По мнению западников, Россия, в своём развитии, отстала от западных цивилизаций, поэтому наибольшим благом для русского народа станет следующее

1. отрицание богатства мирового философского наследия
2. следование историческому пути развития, самобытности
3. освоение западных ценностей
4. все варианты ответов верные

112. Славянофилы полагали, что попытки провести реформы и привести Россию к западному подобию приведут русский народ к

1. трагедии
2. процветанию
3. счастью
4. не окажут никакого влияния

113. В какой исторический период русская философия развивалась в рамках диалектико-материалистической концепции?

1. дореволюционное время
2. период реформ Петра I
3. советское время
4. такая концепция в русской философии отсутствует

Практические задания

ПЗ₁ Изучите предложенную Вам проблему биоэтики. Подготовьте буклет, который включает в себя следующие элементы:

1. иллюстративный материал;
2. характеристику проблемы;
3. решение биоэтической проблемы в отечественном/ зарубежном законодательстве;

4. мнения в поддержку осуществляемого вмешательства;
5. мнения в опровержение осуществляемого воздействия.

Биоэтические проблемы, предлагаемые студентам к рассмотрению:

1. аборты (для примера);
2. генная инженерия;
3. трансплантация;
4. суррогатное материнство;
5. эвтаназия;
6. клонирование;
7. продление жизни;
8. коррекция пола.

Решение о формировании группы и выборе темы из ряда предложенных студенты определяют самостоятельно.

ОГСЭ.02. ИСТОРИЯ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

1. Расположите в хронологической последовательности следующие события
 - 1) «стояние на реке Угре»
 - 2) поход Тохтамыша на Москву
 - 3) образование Золотой Орды
 - 4) Куликовская битва
2. Установите соответствие между определениями и терминами, им соответствующими

Термины	Определения
А) кормление	1. высший орган управления при великом князе
Б) поместье	2. система содержания должностных лиц (наместников, волостелей) за счет местного населения на Руси
В) Боярская дума	3. крупное земельное владение без права продажи и наследования
Г) местничество	4. система распределения должностей в зависимости от знатности рода

3. Выберите один верный ответ.

Прочтите отрывок из сочинения историка С.М. Соловьёва и определите век, в котором происходили описанные события.

«В то время как на востоке русские князья принуждены были ездить с поклоном к ханам степных варваров, на западе шла борьба с сильными врагами, которые начали грозить Руси ещё прежде татар... С двух других сторон нападают на Северо-Западную Русь враги, не менее опасные шведы и

ливонские рыцари... Тогда Новгород Великий должен был взять на свою долю борьбу со шведами, а Псков, бедный средствами Псков, должен был вести борьбу с двумя самыми опасными врагами – Литвою и немцами...».

- 1) XIII в. 2) XII в. 3) XV в. 4) XVI

в.

4. Выберите один верный ответ.

Название собрания представителей русских земель, начало которому было положено в XVI веке

- 1) «Совет всея земли»
2) Избранная рада
3) Государственная дума
4) Земский собор

5. Выберите один верный ответ.

В Древней Руси штраф за совершенное преступление назывался

- 1) вира
2) пожилое
3) урок
4) полюдьё

6. Установите соответствие между именами монархов и событиями, связанными с периодом их правления

Имена монархов	События
А) Алексей Михайлович	1. «угличское дело»
Б) Екатерина II	2. Полтавская битва
В) Петр I	3. церковный раскол
Г) Федор Иоаннович	4. присоединение Крыма

7. Выберите один верный ответ.

Авторами гимна России являются

- 1) Коц и Дегейтер
2) Александров и Михалков
3) Сергеев и Никитченко
4) Михайлов и Дегейтер

8. Выберите несколько верных ответов.

Выберите из списка три события, относящихся к русско-японской войне, и запишите номера, под которыми они указаны.

- 1) сражение в порту Чемульпо 4) Цусимское сражение
2) Брусиловский прорыв 5) сражение в Синопской бухте
3) сражение на р. Халхин-Гол 6) оборона Порт-Артура

9. Выберите один верный ответ.

Ниже приведён список терминов. Все они, за исключением одного, появились в XVIII в.

- 1) Государев двор; 2) рекруты; 3) ассамблеи; 4) Сенат; 5) коллегии; 6) губернии.

10. Выберите три верных ответа.

Военачальники, которые участвовали в Гражданской войне (1918–1920 гг.)

- 1) С.М. Будённый

- 2) А.Н. Куропаткин
- 3) И.В. Гурко
- 4) Э.И. Тотлебен
- 5) П.Н. Врангель
- 6) М.В. Фрунзе

11. Выберите один верный ответ.

От имени советского командования безоговорочную капитуляцию фашистской Германии в ночь на 9 мая 1945 г. подписал

- 1) И.С. Конев 2) К.К. Рокоссовский 3) В.М. Молотов 4) Г.К. Жуков

12. Расположите руководителей СССР в хронологическом порядке:

- 1) Ленин В.И.
- 2) Хрущёв Н.С.
- 3) Андропов Ю.В.
- 4) Брежнев Л.И.
- 5) Сталин И.В.

13. Расположите следующие события в хронологической последовательности.

- 1) образование СССР
- 2) Карибский кризис
- 3) запуск в СССР первого искусственного спутника Земли
- 4) подписание Беловежских соглашений

14. Рассмотрите плакат. Выберите два верных суждения из пяти предложенных.



- 1) Одним из районов событий, которым посвящен данный плакат, был Казахстан
- 2) Плакат был создан в период руководства партией и страной Л.И. Брежнева
- 3) Плакат нацелен на привлечение молодёжи к кампании, которой он посвящён
- 4) В ходе кампании, которой посвящен плакат, было освоено менее 1 млн га земли
- 5) Кампания, которой посвящен плакат, не смогла обеспечить рост производства зерна

15. Выберите три верных ответа из перечисленных ниже событий движения декабристов

- 1) пропаганда среди рабочих
- 2) основание «Вольной русской типографии»
- 3) образование Северного общества
- 4) организация стачек рабочих
- 5) выработка программных документов: «Русской Правды», «Конституции»
- 6) выступление на Сенатской площади

16. Установите соответствие между терминами и веками, к которым они относятся. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

ТЕРМИНЫ	ВЕКА
А) опричнина	1) XI в.
Б) бироновщина	2) XVI в.
В) аракчеевщина	3) XVII в.
Г) семибоярщина	4) XVIII в.
	5) XIX в.

17. Выберите один верный ответ.

Название созданного в 1815 г. объединения правителей ряда стран Европы и России для борьбы с революционной опасностью, для обеспечения действия постановлений Венского конгресса

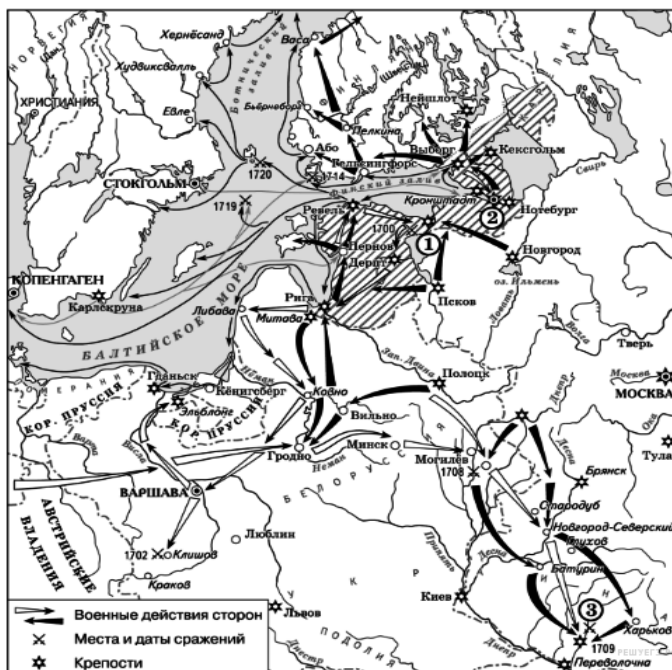
- 1) Священный союз
- 2) Вторая антинаполеоновская коалиция
- 3) Антанта
- 4) Третья антинаполеоновская коалиция

18. Выберите один верный ответ.

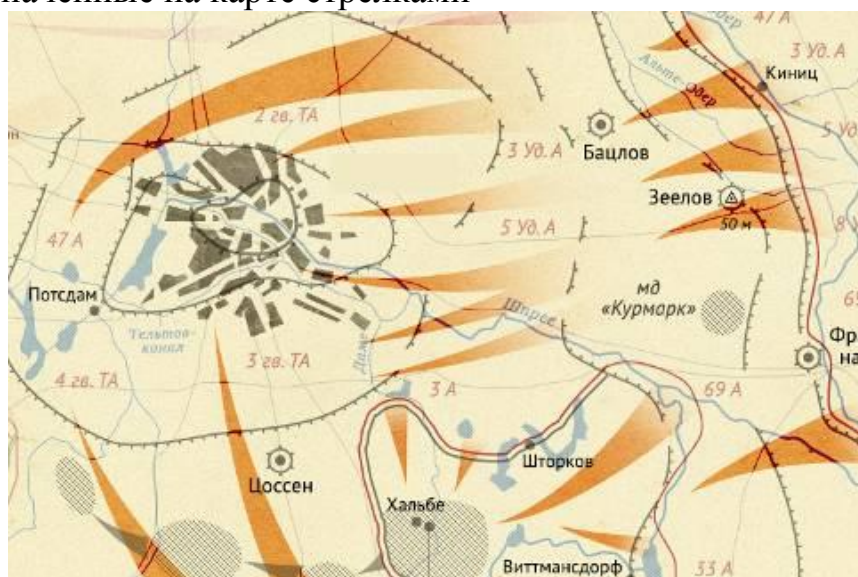
События, послужившие началом Первой российской революции 1905-1907 гг., получили название

- 1) «Ленский расстрел»
- 2) «Третьеиюньский переворот»
- 3) «Кровавое воскресенье»
- 4) «Великий перелом»

19. Напишите название войны, события которой обозначены на данной схеме.



20. Рассмотрите схему событий одного из периодов Великой Отечественной войны и назовите месяц 1945 года, когда начались боевые действия, обозначенные на карте стрелками



21. Рассмотрите изображение. Выберите два верных суждения о нем из пяти предложенных.



1) Император, которому установлен данный памятник, правил во второй четверти XVIII в.

2) Данный памятник является образцом реалистического направления в искусстве.

3) Данный памятник установлен по велению императрицы Екатерины II.

4) Данный памятник известен под названием «Медный всадник».

5) Автором данного памятника является Ф.И.Шубин.

22. Выберите один верный ответ.

Договор помещика с крестьянином, в котором фиксировались размер выкупаемого надела и условия выкупа

1) «Дарственное письмо»

2) «Уставная грамота»

3) «Земельный договор»

23. Выберите три верных ответа

Земскую реформу 1864 г. характеризовали следующие положения

1) земства избирались на основе имущественного ценза

2) в ряде губерний решено было земства не создавать

3) земства содержали больницы, школы, дороги

4) во главе всех земств стояло центральное земство

5) крестьяне в земства не избирались

24. Выберите один верный ответ.

Согласно реформе 1861г. устанавливался следующий порядок внесения выкупных платежей крестьянами

1) сразу все 100% стоимости полученного надела

2) сразу 20-25 % стоимости полученного надела, а 75-80 % платило государство

3) 100% стоимости полученного надела с рассрочкой на 50 лет

4) 100% стоимости полученного надела с рассрочкой на 25 лет

25. Выберите один верный ответ.

Участники «хождения в народ» в 1874 году имели цель

1) обучить крестьян разным специальностям

2) вызвать революционный взрыв в деревне

3) объяснить крестьянам значение отмены крепостного права

4) изучить положение дел в деревне

26. Выберите один верный ответ.

Идею замены государства революционным путем на свободные автономные общества высказывал активный участник народнического движения

1) П. Ткачев 2) П. Лавров 3) М. Бакунин 4) Г. Плеханов

27. Выберите один верный ответ.

Название первой народнической организации в России

1) «Земля и воля»

2) «Освобождение труда»

3) «Народная воля»

4) «Народная расправа»

28. Выберите один верный ответа

Реформа судебных учреждений предполагала

- 1) бессословность суда
- 2) гласность судопроизводства
- 3) состязательность судебного процесса
- 4) всё вышеперечисленное

29. Выберите три события, произошедшие в годы царствования Александра I?

- А) введение рекрутской повинности
- Б) реформа высшего образования
- В) отмена круговой поруки крестьян
- Г) подписание Тильзитского мирного договора
- Д) создание первых тайных обществ
- Е) созыв Уложенной комиссии

1) АБД 2) БДЕ 3) ВГЕ 4) БГД

30. Выберите один верный ответ.

Представители общественной мысли 1840—1850-х гг., идеализировавшие прошлое России, считавшие, что она должна идти своим путём, а не следовать примеру ведущих европейских стран, назывались

- 1) староверами
- 2) нигилистами
- 3) славянофилами
- 4) социалистами

31. Выберите один верный ответ.

Проведение реформы государственной деревни, строительство первой в России железной дороги относятся к царствованию:

- 1) Николая I
- 2) Александра I
- 3) Николая II
- 4) Александра II

32. Выберите три верных ответа.

Участники Отечественной войны 1812 г.?

- 1) М. Д. Скобелев
- 2) П. С. Нахимов
- 3) П. И. Багратион
- 4) Н. Н. Раевский
- 5) А. М. Горчаков
- 6) Д. В. Давыдов

33. Выберите несколько верных ответов.

Республики, входившие в состав СССР.

- 1) Эстонская Советская Социалистическая Республика
- 2) Киргизская Советская Социалистическая Республика
- 3) Чехословацкая Советская Социалистическая Республика
- 4) Узбекская Советская Социалистическая Республика

5) Социалистическая Федеративная Республика Югославия

34. Установите соответствие между определениями и понятиями.

Определение	Понятие
1) Модель социально-политического устройства общества, характеризующаяся полным подчинением человека политической власти, всеобъемлющим контролем государства над всеми сферами жизни общества.	А) авторитаризм
2) Политический режим, при котором политическая власть находится в руках одного человека или группы лиц. Для этой формы управления характерно полное или частичное отсутствие политических свобод граждан, ограничение деятельности партий и организаций.	Б) тоталитаризм
3) Преобразование мелких, единоличных крестьянских хозяйств в крупные общественные хозяйства – колхозы – путем кооперирования. В годы СССР рассматривалась как программная установка аграрной политики КПСС (ВКП(б)) в деревне.	В) индустриализация
4) Процесс создания крупного машинного производства и на этой основе переход от аграрного к новому типу общества. После Октябрьской революции (с конца 20-х гг.) этот процесс форсировано осуществлялся тоталитарным режимом насильственными методами за счет резкого ограничения уровня жизни большинства населения, эксплуатации крестьянства.	Г) коллективизация

35. Расположите понятия, относящиеся к истории СССР, в хронологическом порядке их появления:

1) НЭП	3) ГУЛАГ
2) Декрет	4) Государственный Комитет Оборны

36. Рассмотрите портрет исторического деятеля и выберите два верных утверждения



- 1) участвовал в Первой мировой войне
- 2) участвовал в Русско-Японской войне
- 3) ликвидировал классовое неравенство в России
- 4) создал партию эсеров
- 5) является первым руководителем Советского правительства

37. Выберите три события внешней политики СССР, произошедшие в период 1964 – 1985 гг.?

- 1) вооруженные столкновения на границе с Китаем
- 2) ввод советских войск в Афганистан
- 3) вывод войск из стран Восточной Европы
- 4) ввод войск в Венгрию
- 5) участие в Хельсинском совещании по безопасности и сотрудничеству в Европе

38. Ниже приведён перечень терминов. Все они, за исключением двух, относятся ко второй половине XX в. Найдите и отметьте термины, относящиеся к другому историческому периоду.

- 1) ускорение
- 2) гласность
- 3) раскулачивание
- 4) коллективизация
- 5) период разрядки
- 6) дефолт

39. Прочтите отрывок из выступления государственного деятеля в III Государственной Думе и напишите его фамилию.

«Поставив на ноги, дав возможность достигнуть хозяйственной самостоятельности многомиллионному сельскому населению, законодательное учреждение заложит то основание, на котором прочно будет воздвигнуто преобразованное государственное здание. Поэтому коренной мыслью теперешнего правительства, руководящей его идеей, был всегда вопрос землеустройства... Не беспорядочная раздача земель, не успокоение бунта подачками – бунт погашается силой, а признание неприкосновенности частной собственности и, как следствие. Отсюда вытекающее, создание мелкой земельной собственности, реальное право выйти из общины...»

40. Выберите один верный ответ.

К событиям военной кампании 1916 г. относится:

- 1) Эрзерумская операция на русско-турецком фронте;
- 2) «Брусиловский прорыв» на русско-австрийском фронте;
- 3) отступление русских войск из Западной Украины;
- 4) наступление русских войск в Восточной Пруссии.

41. Выберите один верный ответ.

Экономические реформы начала 1990-х гг. в России называют...

- 1) «административно-командная система»
- 2) «новой экономической политикой»
- 3) «экономической стабилизацией»
- 4) «шоковой терапией»

42. Выберите один верный ответ.

Большевики захватили власть в Петрограде:

- 1) в ночь с 25 на 26 октября 1917 года
- 2) в ночь с 17 на 18 мая 1917 года

3) в ночь с 8 на 9 января 1917 года

4) в ночь с 23 на 24 февраля 1917 года

43. Выберите один верный ответ.

Что из перечисленного не относится к НЭПу :

1) введение продразверстки

2) замена продразверстки на продналог

3) отменен декрет о полной национализации промышленности

4) укрепление денежной системы

44. Г. Жуков – выдающийся советский военачальник. Найдите его портрет.



45. Соотнесите имена героев Великой Отечественной войны с описанием их подвигов.

А	А. Матросов	1	Герой Советского союза, танковый ас, самый результативный советский танкист за годы Великой

			Отечественной войны.
Б	Д. Лавриненко	2	Герой Советского союза, участник обороны Брестской крепости.
В	П. Гаврилов	3	Летчик, один из первых в СССР совершил ночной таран немецкого самолета.
Г	В. Талалихин	4	Во время боя накрыл своим телом амбразуру вражеского ДОТ.

46. На памятнике «1000-летие России» в Новгороде вы не найдете этого известного исторического деятеля. Хотя среди 128 фигур присутствуют его современники: митрополит Макарий, священник Сильвестр, А.Ф. Адашев. Среди установленных фигур – и фигура жены этого человека. О ком идет речь?

Запишите имя правителя и его народное прозвание в именительном падеже.



47. Выберите один верный ответ.

Союзниками России в Первой мировой войне были

- 1) Германия и Болгария
- 2) Румыния и Австрия
- 3) Англия и Франция
- 4) Турция и Сербия

48. Выберите один верный ответ.

В декабре 1917 года был учрежден новый орган для защиты завоеваний революции и борьбы с контрреволюцией и саботажем – Всероссийская чрезвычайная комиссия. Коллегию ВЧК возглавил

- 1) Я.М. Свердлов
- 2) Ф.Э. Дзержинский
- 3) Л.Д. Троцкий
- 4) А.В. Луначарский

49. Выберите один верный ответ.

Процесс установления советской власти на всей территории бывшей Российской империи был назван В. И. Лениным

- 1) перманентной революцией
- 2) большевизацией советов
- 3) триумфальным шествием советской власти
- 4) диктатурой пролетариата

50. Выберите один верный ответ.

Император Николай II и его семья были расстреляны по приговору трибунала в городе

- 1) Новосибирске
- 2) Екатеринодаре
- 3) Екатеринбурге
- 4) Омске

51. Выберите один верный ответ.

Курс на индустриализацию страны в 1930-е годы имел своей целью

- 1) приоритетное развитие легкой и пищевой промышленности
- 2) преодоление отставания страны в уровне технического развития
- 3) повышение уровня доходов на душу населения
- 4) сближение советской экономики с мировым рынком

52. Выберите один верный ответ.

Основными источниками для осуществления форсированной индустриализации страны в 1930-е гг. стали

А. масштабные иностранные инвестиции.

Б. средства, изъятые государством из сельского хозяйства.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба утверждения
- 4) оба утверждения неверны

53. Выберите один верный ответ.

Приказ № 227 «Ни шагу назад», принятый в июне 1942 года, предусматривал

- 1) награждение за поимку диверсантов
- 2) реабилитацию советских военнопленных
- 3) формирование штрафных батальонов и рот
- 4) отправку всех частей НКВД на фронт

54. Выберите один верный ответ.

Второй фронт в Европе был открыт союзниками СССР по антигитлеровской коалиции в

- 1) 1942 году
- 2) 1943 году
- 3) 1944 году
- 4) 1945 году

55. Выберите один верный ответ.

Фактом, потрясшим всю страну и весь мир в 1956 году, способствовавшим

демократизации страны, был доклад Н.С Хрущева на XX съезде КПСС, посвященный

1) секретным протоколам пакта 1939 г. о ненападении между Германией и СССР

2) разоблачению культа личности Сталина

3) провозглашению «нового политического мышления»

4) разоблачению «заговора маршалов»

56. Расположите в хронологической последовательности следующие события российской истории 1990 - 2007 годов.

1) проведение первых выборов в Государственную думу РФ

2) создание в составе России семи федеральных округов

3) Олимпийские игры в Сочи

4) подписание Хасавюртовских соглашений

57. Соотнесите портреты советских государственных деятелей первой пол. XX века и их имена.



1)



2)



3)



4)

Портрет	Имя деятеля
1)	
2)	
3)	
4)	

58. Используя данные статистической таблицы, завершите представленные ниже суждения, соотнеся их начала и варианты завершения.

Инвестиции различных стран в экономику России

Год	Франция	Англия	Германия

1880	31,4 млн руб.	30,1 млн руб.	29,8 млн руб.
1890	66,6 млн руб.	35,3 млн руб.	79,0 млн руб.

НАЧАЛА СУЖДЕНИЙ	ВАРИАНТЫ ЗАВЕРШЕНИЯ СУЖДЕНИЙ
А) Согласно данной таблице к 1890 г. преобладающими в экономике России стали	
Б) Согласно данной таблице к концу XIX в. иностранные инвестиции в российскую экономику	
В) Согласно данной таблице наиболее слабой динамикой в конце XIX в. характеризовались	

59. Посмотрите на фотографию, сделанную в годы войны. Назовите дату, когда произошло изображенное событие.



1) 23 октября 1941 г.	2) 7 ноября 1941 г.
3) 23 ноября 1941 г.	4) 5 декабря 1941 г.

60. Страны, вошедшие в состав СНГ 8 декабря 1991 года:

- 1) Россия, Казахстан, Узбекистан
- 2) Украина, Казахстан, Киргизия
- 3) Россия, Украина, Белоруссия
- 4) Россия, Украина, Казахстан

Самостоятельная работа письменная работа по теме "Духовная жизнь русского общества"

1 вариант

Какие факторы повлияли на развитие культуры в 90-е гг..?

Какие особенности в развитии культуры 90-х гг. можно выделить?

2 вариант

Что принципиально новое появилось в культуре и как это повлияло на общественную жизнь?

Стала ли культура свободной идеологически?

Самостоятельная работа Тест «Духовная жизнь 90-е - 2000 гг.»

1 вариант

А 1 Культура, произведения которой рассчитаны на узкий круг знатоков, называется

- 1) народной
- 2) массовой
- 3) национальной
- 4) элитарной

А 2. Массовая культура

- 1) появилась с развитием средств массовой информации
- 2) сопровождает всю историю человечества
- 3) является продуктом тоталитарных обществ с их стремлением к контролю, в том числе и средствами культуры
- 4) зародилась в Древнем Риме как зрелище для народа

А 3. Непосредственно искусство характеризует признак

- 1) удовлетворение потребностей человека
- 2) эстетическое освоение окружающего мира
- 3) установление законов развития общества
- 4) отражение сущности природных и социальных явлений

А 4. Верны ли суждения ?

Культура – это:

А. Совокупность всего созданного человеком на протяжении всей истории.

Б. Все виды преобразовательной деятельности общества, а также все их результаты.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения неверны

А 5. Верны ли суждения?

Произведения массовой культуры

А. Отражают все эмоциональные проблемы современного человека.

Б. Не должны использовать приемы элитарной культуры.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения неверны

А 6. Искусство от других форм духовной деятельности отличает

- 1) влияние на все сферы общественной жизни
- 2) решение фундаментальных проблем бытия
- 3) выявление законов человеческой психики
- 4) образное восприятие окружающего мира

А 7. Духовной культурой называется

- 1) культура чтения
- 2) религиозный культ
- 3) процесс и результат духовного производства
- 4) устойчивое преобладание духовных потребностей над материальными

А 8. Многообразие культур служит в современном мире проявлением

- 1) национальной изолированности
- 2) национальной дифференциации
- 3) культурного застоя
- 4) культурной глобализации

А 9. Искусство от других форм духовной деятельности отличает

- 1) объяснение фактов вмешательством сверхъестественных сил
- 2) решение фундаментальных проблем бытия
- 3) обеспечения развития отдельных отраслей производства
- 4) образное восприятие окружающего мира

А 10. Общим для научного и художественного творчества является

- 1) стремление к осмыслению действительности
- 2) обоснованность предположений
- 3) стремление к достоверности
- 4) формирование чувства прекрасного

А 11 Верны ли следующие суждения о культуре?

А. Материальная и духовная культуры слабо связаны друг с другом

Б. Общество может существовать, не создавая культуру.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения неверны

А 12. В ходе социологических опросов 2004 и 2005 гг. респондентам предложили ответить на вопрос: «Удовлетворены ли Вы нынешней системой образования в России?» Были получены следующие результаты:

Варианты ответа	% от числа опрошенных	
	2004	2005
Определенно да/ скорее да	23	18
Ни да, ни нет	20	22
Скорее нет/ определенно нет	50	50
Затруднились ответить	7	10

Какой вывод можно сделать на основе данных таблицы?

- 1) Более половины россиян не смогли определить свое отношение к

проблеме.

2) Значительно выросло количество россиян, удовлетворенных качеством образования

3) По мнению половины опрошенных, качество образования в России остается неудовлетворительным.

4) Сокращается число россиян, которые не интересуются проблемами отечественного образования

А 13. Под культурой в наиболее широком смысле понимается

1) уровень развития науки и техники

2) совокупность всех достижений человека

3) уровень образованности населения

4) все жанры искусства

А 14. Проявлением какой формы культуры являются фестиваль некоммерческого кино, серия тематических концертов симфонической музыки?

1) массовой

2) народной

3) экранной

4) элитарной

А 15. Произведения создаваемые анонимными творцами, часто не имеющими профессиональной подготовки, относятся к культуре

1) экранной

2) народной

3) массовой

4) духовной

А 16. Искусство как вид человеческой деятельности характеризуется

1) правдоподобностью результатов

2) созданием художественных образов

3) ясностью и целостностью выражения

4) созданием материальных ценностей

А 17. Что из перечисленного относится к культурно-мировоззренческой функции современной науки?

1) программирование развития общества

2) разработка новых средств коммуникации

3) разработка проблемы происхождения жизни на Земле

4) прогнозирование социальных последствий реформ

А 18. Какой из перечисленных факторов делает в наши дни особенно актуальной проблему социальной ответственности деятелей науки?

1) борьба за соблюдение авторских прав

2) неоднозначность последствий научных открытий

3) появление новых научных направлений

4) стремление к научной истине

А 19. Закон РФ «Об образовании» называет следующие ступени образования

1) дошкольное общее образование

2) дошкольное, общее, профессиональное, дополнительное образование
3) дошкольное, начальное, профессиональное, дополнительное образование

4) основное, профессиональное образование

А 20 Экстенсивный путь развития образования состоит в

1) увеличении разнообразия типов образовательных учреждений

2) слияния нескольких учебных дисциплин в одну

3) повышение качества образовательных услуг

4) увеличении количества дисциплин, изучаемых в школе

А 21 Гуманизация образования предполагает

1) особое внимание к социальным дисциплинам

2) унификация требований к оборудованию школ

3) разнообразие типов образовательных учреждений

4) учет возможностей и интересов ребенка

А 22. Верны ли следующие суждения о религии?

А. Специфическим свойством религии является связь с миром переживаний человека.

Б. Специфическим свойством религии является вера в сверхъестественное.

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

2 вариант

А 1. Верны ли следующие суждения, характеризующие культурно-мировоззренческую функцию современной науки?

Культурно-мировоззренческая функция науки проявляется в

А. формировании представлений человечества об окружающем мире.

Б. создании научно-технической базы для развития производительных сил общества.

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

А 2. Верны ли следующие суждения о самообразовании?

Самообразованием можно заниматься для

А. заочного приобретения образования

Б. повышения индивидуального уровня культуры

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

А 3. Произведения массового искусства, в отличие от элитарного

1) имеют авторство

2) предусматривают широкое тиражирование

3) обладают жанровым разнообразием

4) используют систему художественных образов

А 4. Искусство, наука, образование охватываются понятием

1) духовная культура

2) общественный прогресс

3) индустриальное общество

4) социальная стратификация

А 5. Верны ли следующие суждения об искусстве?

А. Искусство как компонент культуры отличается наибольшей устойчивостью своих форм.

Б. Одним из проявлений новаторства в искусстве служит смена художественных стилей.

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

А 6. К основным функциям школы как социального института относится

1) развитие научных знаний

2) социализация личности

3) создание новых рабочих мест

4) углубление социальной дифференциации

А 7. Какая наука изучает происхождение и содержание моральных норм?

1) этика

2) лингвистика

3) литературоведение

4) эстетика

А 8. Общность языка, верований, обычаев, символов присуща культуре

1) массовой

2) элитарной

3) национальной

4) обыденной

А 9. Реклама является неотъемлемой частью

1) элитарной культуры

2) народной культуры

3) массовой культуры

4) духовной культуры

А 10. Алексей Б. учится на первом курсе юридического колледжа. Это означает, что он получает

1) основное образование

2) полное (среднее) образование

3) среднее профессиональное образование

4) высшее профессиональное образование

А 11. Героический эпос, обрядовые танцы и песни относятся к

- 1) элитарной культуре
- 2) экранной культуре
- 3) народной культуре
- 4) массовой культуре

А 12. К мировым религиям относится

- 1) христианство
- 2) синтоизм
- 3) индуизм
- 4) конфуцианство

А 13. К национальным религиям относится

- 1) буддизм
- 2) христианство
- 3) конфуцианство
- 4) ислам

А 14. Верны ли следующие суждения о массовой культуре?

А. Коммерциализация массовой культуры позволяет ее творцам не учитывать в своей деятельности вкусы и запросы массовой аудитории.

Б. В массовой культуре произведения литературы, живописи, кинематографа рассматриваются, прежде всего, как предметы потребления, приносящие при продаже прибыль.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения не верны

А 15 Наука отражает мир в

- 1) понятиях и терминах
- 2) художественных образах
- 3) символах веры
- 4) обыденных представлениях

А 16. Верны ли следующие суждения о роли образования в современном обществе?

А. Образование считается одним из важнейших каналов социализации личности.

Б. В системе современного образования все большее значение приобретает тенденция к его гуманизации, к учету индивидуальных особенностей школьников.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения не верны

А 17. Культура в широком смысле слова, - это

- 1) сложные формы поведения человека и животных
- 2) все, что относится к деятельности в сфере искусства
- 3) степень воспитанности определенного человека
- 4) вся преобразовательная деятельность человека и ее результаты

А 18. Верны ли следующие суждения о науке

А. Для науки характерно постижение закономерностей развития природы, общества и мышления.

Б. Для науки характерно описание, объяснение и предсказание процессов и явлений действительности.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения не верны

А 19. Верны ли следующие суждения о средствах массовой информации (СМИ)?

А. Содержание информации, поставляемой СМИ, учитывает запросы аудитории.

Б. Запросы массовой аудитории во многом формируются под воздействием на нее СМИ.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения не верны

А 20. Продуктом массовой культуры является

- 1) симфония
- 2) фольклор
- 3) балетный спектакль
- 4) городской роман

А 21. Для какой науки вопрос о соотношении понятий «добро» и «зло» является основным?

- 1) психологии
- 2) этики
- 3) эстетики
- 4) социологии

А 22. Фундаментом духовной жизни общества является

- 1) познание
- 2) искусство
- 3) наука
- 4) культура

Контрольные вопросы

1. С помощью трех примеров проиллюстрируйте взаимосвязь глобальных проблем современности.

2. Приведите три примера технического прогресса в современном обществе.

3. Назовите и проиллюстрируйте примерами три положительных последствия процесса глобализации.

4. В решении глобальных проблем современности выделились два направления ученых: неомальтузианцы, полагающие, что рост человечества

необходимо строго контролировать и ограничить потребности, и корнукопианцы, полагающие, что технический прогресс и открытия способны сделать ресурсы, необходимые для жизни людей, безграничными. Какую точку зрения вы поддерживаете и почему, приведите три аргумента.

5. Проиллюстрируйте тремя примерами отличия в системе управления парламентской и президентской республик.

6. Проиллюстрируйте тремя примерами взаимосвязь проблем, связанных с увеличением разрыва между развитыми странами и странами «третьего мира», с проблемой предотвращения новой мировой войны.

7. Современный мир не избавлен от ряда локальных войн, вооружённых конфликтов. Многие мыслители относят локальные войны современности к глобальным проблемам, угрозам, стоящим перед всем человечеством. Приведите три аргумента в обоснование приведённой позиции.

8. Приведите три проявления роли средств массовой коммуникации в современном обществе и раскройте каждое из них на примере.

9. С помощью трёх примеров покажите проявление роли образования в жизни современного общества. В каждом случае сначала приведите пример, а затем укажите роль, которую он иллюстрирует.

10. Многие видные учёные и общественные деятели полагают, что ведущей ценностью современного общества является инновация. Основатель компании «Эппл» Стив Джобс говорил: «Инновация делает лидера». Приведите любые три аргумента в обоснование приведённой точки зрения.

11. Современный мир называют сетевым. Многие ученые отмечают, что символами современного мира и человека стали компьютер и Интернет. Сформулируйте свою точку зрения на роль компьютера и Всемирной паутины в жизни современного общества. Приведите два аргумента в её обоснование.

12. Назовите основные источники международного права и проиллюстрируйте каждый из них примером (ответ должен содержать три положения).

Анализ исторических документов

1. Прочтите статью и выделите основные противоречия между странами СНГ, обозначенные в ней:

Владимир Кузьмин "Российская газета" - Федеральный выпуск №5572 (196). 05.09.2011

В субботу в столице Таджикистана главы государств - участниц СНГ отпраздновали 20-летний юбилей организации. Несмотря на общую праздничную атмосферу, многие спорные моменты, сохраняющиеся между отдельными государствами, проявили себя в полной мере.

Для начала юбилей Содружества не для всех оказался поводом, чтобы приезжать в Душанбе. Президенты Узбекистана, Азербайджана и Белоруссии по разным причинам в Таджикистан не полетели, отправив вместо себя во главе делегаций премьер-министров своих стран. А на расширенном

заседании глав государств и правительств начались первые обмены острыми замечаниями.

Сперва в традиционном споре за Нагорный Карабах сошлись президент Армении Серж Саргсян и премьер-министр Азербайджана Артур Раси-заде. В соответствии с алфавитным порядком премьер выступал первым, был при этом краток и сдержан. "Еще не все вопросы решены", - заявил он о сохраняющихся территориальных конфликтах, пожелав Содружеству плотнее заниматься этими проблемами. Президент Армении же развернуто дал понять, что 20 лет назад народ Нагорного Карабаха провозгласил свою независимость, за эти два десятилетия там выросло поколение людей, которые вообще не понимают, почему кто-то эту независимость обсуждает и оспаривает.

Премьер-министр Азербайджана был вынужден повторно взять слово. "Я полагаю, что многие из присутствующих в большей или меньшей степени знакомы с проблемой Нагорного Карабаха, и надеюсь, что это выступление касалось той части, которая не в курсе этой проблемы или будет в основном для внутреннего пользования, - заявил Раси-заде. - Внимательно слушая выступление, подумалось, может быть, прямо на юбилейном заседании глав государств проголосовать за независимость Нагорного Карабаха. Тогда зачем Минская группа? Зачем другие инициативы?"

Президент Медведев заметил, что и на территории СНГ и внутри самой организации еще остается много проблем и все их прекрасно знают. "Многое из того, что говорилось и говорится, - справедливо и правильно, но, по мнению России, это, конечно, не должно умалять для нас значение данной структуры, ее историческую роль в поддержании стабильности на постсоветском пространстве", - считает российский президент. И сейчас страны СНГ нашли оптимальную схему сотрудничества, которое обеспечивает гибкость участия в нем любой страны. «Не существует никакой альтернативы СНГ в качестве существующей единственной платформы для обеспечения сотрудничества заинтересованных государств во всех возможных сферах взаимодействия, и хочу вас заверить, уважаемые коллеги, что для России эта позиция будет неизменной», - заявил Медведев.

Отдельно он решил заострить внимание на проблеме организации наблюдения за выборами и референдумами в странах Содружества. Основной вопрос, по мнению российской стороны, заключается в том, что международные наблюдатели порой демонстрируют откровенно политизированный подход и двойные стандарты. В СНГ же вполне успешно действует собственная миссия по наблюдению за выборами и группа наблюдателей по линии Межпарламентской ассамблеи Содружества. "Поэтому полагаю важным обеспечить более активную роль миссий от СНГ в наблюдении за выборами в наших государствах, - уверен российский лидер. - Это будет на пользу нашим странам и будет в лучшей степени способствовать демократии и всестороннему развитию политических систем наших государств". - Все мы, естественно, стремимся к проведению свободных и демократических выборов, но это не означает открытой дороги

для любой посторонней силы в смысле формирования извне внутренней ситуации в наших государствах, и именно поэтому предлагаю укреплять сотрудничество по этому направлению, - выступил Медведев с инициативой.

На полях саммита шли разные переговоры. В том числе очный и заочный российско-украинский газовый диалог. Президент Украины Виктор Янукович рассказал, что переговоры продолжаются постоянно и будут продолжены. "Надеюсь, у нас хватит мудрости найти совместное решение без суда. И я рассматриваю суд как уже последнюю инстанцию, когда будут исчерпаны во время переговоров все наши возможности", - подчеркнул он.

Российская делегация в Душанбе продолжала гнуть свою линию. "Российский президент обратил внимание украинских партнеров на то, что те предложения, которые были переданы российскому правительству и о которых было доложено ему, не содержат конкретики", - сообщила пресс-секретарь главы государства Наталья Тимакова. Действующий газовый договор Москва считает безусловным к исполнению, и его нельзя пересмотреть в одностороннем порядке, и если понадобится отстаивать свои позиции в суде, то российская сторона готова и к этому.

Неприемлемы для России и возможные манипуляции Киева с реорганизацией "Нафтогаза Украины". "Любые внутригосударственные решения Украины не должны влиять на исполнение международных обязательств. В противном случае это может повлечь за собой тяжелые последствия для экономики Украины", - предупредила Тимакова.

2. Прочтите статью и выполните задание:

Москва остается крупнейшим торговым партнером Кишинева.

18.10.11

Премьер-министр Молдовы Влад Филат провел сегодня в Санкт-Петербурге встречу со своим российским коллегой Владимиром Путиным, сообщает «Новый Регион» со ссылкой на пресс-службу молдавского правительства. Российский премьер приветствовал молдавского коллегу, прибывшего в северную столицу для участия в совещании глав правительств стран СНГ, и подчеркнул, что данное мероприятие является хорошей возможностью обсудить двусторонние отношения. «Хотя в молдово-российских отношениях были хорошие и не очень хорошие периоды, важно, что сегодня наши отношения хороши и конструктивны», – заявил, в частности, Владимир Путин.

В свою очередь, Влад Филат отметил необходимость сохранения позитивной динамики в двусторонних отношениях и напомнил, что в скором времени Москва и Кишинев отметят 20-летие со дня установления дипломатических отношений. Молдавский премьер также выступил за активизацию экономических отношений двух стран. «Многие проблемы, затронутые в ходе наших предыдущих встреч, уже решены, – отметил Филат. – Те же, что остались, будут решены. Наша сторона проявляет открытость и прагматичный подход в этом вопросе». Глава молдавского правительства также отметил прогресс в двусторонних экономических отношениях,

добавив, что Российская Федерация остается самым крупным торговым партнером Республики Молдова.

Касаясь проблемы поставок российского газа в РМ, Филат попросил о заключении нового контракта сроком на 5 лет, который принимал бы в расчет и возможное снижение тарифа на голубое топливо. Со своей стороны, российский премьер сказал, что сообщит эту просьбу ответственным лицам, которые рассмотрят ее и вынесут решение.

Кроме того, премьер-министр Молдовы затронул и вопрос импорта в Россию молдавских вин, попросив продления лицензии московского терминала «Солнцево», срок действия которой истекает уже завтра. Посредством этого, а также петербургского терминала молдавские вина поставляются на российский рынок. Владимир Путин заявил, что даст соответствующие указания для решения вопроса.

Говоря о приднестровской проблеме, оба премьер-министра положительно оценили возобновление переговоров в формате 5+2, что стало возможным на встрече в Москве 21 сентября. Филат при этом поблагодарил своего российского коллегу за усилия, приложенные для возобновления переговоров, и выразил убежденность в том, что в формате 5+2 будет найдено решение приднестровской проблемы.

1. Выделите основные проблемы взаимоотношений России и Молдовы.
2. Какую роль в рамках СНГ играют тарифы на российский газ?

3. Прочтите отрывок из статьи и выполните задания:

«Российско-чеченский конфликт изначально принял форму острого легитимного противоречия, ставящего под вопрос самые основания политической системы России — политическую общность. Эскалация конфликта явилась результатом слабости и неэффективности таких ключевых компонентов политической системы России, как а) конституционная легитимность федеративного устройства; б) урегулированность политических, финансово-экономических, юридических взаимоотношений федерального и регионального уровней государственной власти; в) механизм принятия и реализации политических решений; г) правовая регламентация действий исполнительной власти в кризисных ситуациях и т.д. Сам факт существования внутривнутриполитического конфликта подобного масштаба является недвусмысленным свидетельством глубокого кризиса политической системы государства. Применительно к стратегии контроля над конфликтом, чеченский кризис идентифицирует неспособность политической системы России к реализации превентивного комплекса мер контроля, направленных на недопущение, предотвращение и ограничение политического насилия.

Следует признать при этом, что в условиях переходного процесса, связанного с коренным преобразованием основ общественно-политических отношений и самой государственности, кризисы подобного рода практически неизбежны. Перспектива преодоления системного кризиса связана с поэтапным реформированием ключевых компонентов государственного

устройства, утверждением эффективно функционирующих норм и механизмов, повышающих адаптивность и устойчивость политической системы. Перспектива реализации мер контроля над конфликтами в этом контексте связана, в первую очередь, с: а) обеспечением конституционной легитимности основ государственного устройства; б) выработкой эффективного комплекса правовых, политических, финансово-экономических регуляторов взаимоотношений центра и регионов; в) формированием действенного механизма “сдержек и противовесов”, обеспечивающих оптимальное сочетание эффективности и легитимности политических решений и действий; г) утверждение правовой культуры и “власти закона” в качестве основного регулятора деятельности всех политических институтов и участников политического процесса.

В этом отношении, следует признать, что развитие политической системы России за прошедшие годы, отмеченные эскалацией чеченского кризиса, продемонстрировало значительный прогресс:

- с принятием новой Конституции, пусть и не вполне правовыми методами, преодолена проблема конституционной легитимности основ государственного устройства, в том числе его федеративного характера;

- развитие практики заключения договоров о разграничении полномочий между федеральным центром и субъектами Федерации обозначило реальную и конструктивную альтернативу силовым попыткам решения проблемы самоопределения как со стороны регионов, так и со стороны Центра. Пример субъектов Федерации, выбравших “путь Татарстана”, показал эффективность обеспечения политических и экономических основ самоопределения путем политического диалога, обесценив тем самым былую привлекательность “чеченского пути”, приведшего этот народ на грань исторической катастрофы;

- преодоление острого кризиса во взаимоотношениях законодательной и исполнительной властей, принявшего форму фактического двоевластия, формирование новых конституционных органов законодательной власти, возобновление деятельности Конституционного суда в расширенном составе, подтверждение и расширение практики проведения свободных демократических выборов в органы государственной власти всех уровней, отказ от внеправовых методов политической борьбы — все это недвусмысленно свидетельствует о стремлении основных политических сил внедрить в политическую систему конструктивные элементы “сдержек и противовесов”;

- становление эффективного механизма принятия решений в кризисных ситуациях связано с укреплением нормативных и организационных основ деятельности Совета безопасности РФ; стремление поставить процесс принятия критических государственных решений на устойчивую основу комплексного научного анализа представляется наиболее эффективным способом контроля над конфликтами на территории России.

Чеченский кризис со всей очевидностью показал, что укрепление основ демократии и правового государства, политической культуры является

основным условием самоконтроля в конфликтных ситуациях. И напротив, попытки решения внутриполитических проблем силовым способом, вне правового пространства, пренебрежение нормами демократии в угоду авторитарным установкам лидеров подрывает легитимность власти, обесценивает усилия, направленные на решение конфликтных ситуаций. Переход российско-чеченского конфликта в фазу открытого вооруженного насилия явился закономерным итогом политического авторитаризма, культивируемого обеими сторонами в своей внутренней политике.

При этом следует с удовлетворением признать, что российское руководство нашло в себе мужество осознать тупиковый характер такой политики. Последовательная линия на укрепление демократических основ российской государственности, выразившаяся в проведении парламентских и президентских выборов в столь критической внутриполитической обстановке, свидетельствует о приверженности российской политической элиты выбранному курсу на поэтапную модернизацию, утверждение рациональных основ и ценностей современного общества.

1. Выделите приводимые автором причины Чеченского конфликта.
2. Какие причины вы можете добавить?
3. Выделите по тексту путь решения конфликта, который автор считает оптимальным.
4. Сделайте вывод, поддерживает ли автор действия российских властей на Северном Кавказе.
4. Почтите отрывок из статьи и выполните задания:

2010-07-12 Андрей Епифанцев. Почему мы теряем Кавказ?

Хочу выразить свою обеспокоенность стремительным нарастанием признаков наступления масштабного, системного кризиса российской политики на Северном Кавказе. Ситуация неминуемо идет к тому, что регион раскалывается, его различные части выталкиваются из российского государственного пространства, увеличивается хроническая дотационность и иждивенчество субъектов Северо-Кавказского региона, появляются и усиливаются политические требования к России, увеличивается моноэтнизация власти, углубляется межнациональная неприязнь, быстрыми темпами идет дерусификация населения, растет религиозный и национальный экстремизм и т.д. Кое-что из этого наблюдалось и раньше, однако именно в последнее время это обрело очень широкий и по-настоящему структурный характер.

В 2009 и особенно в 2010 годах президент России Д. А. Медведев и премьер-министр В. В. Путин в публичных выступлениях неоднократно указывали, что, по их мнению, является причиной этого — кавказская клановость и коррупционность — и обещали всеми силами бороться с этими позорными явлениями нашей жизни... При этом, опора на кавказские кланы является неотъемлемым элементом современной системы управления Северным Кавказом, очень важной частью нынешней вертикали власти, созданной, в том числе, самими В. В. Путиным и Д. А. Медведевым. Без опоры на кавказские кланы и без их усиления современная система

административного управления Северным Кавказом невозможна, а коррупционность является естественным следствием увеличения влияния кланов. Как в этих условиях федеральный центр должен бороться с теми, кого он сам в значительно степени создал, кого он поддерживает, и кто поддерживает его?

Основной причиной кризиса считаю автоматическое перенесение на Кавказ сложившейся в России системы политического и административного управления. За последние 15 лет и особенно в последние 10 лет в России сложился особый тип чиновничье-олигархического капитализма, характеризующийся властью определенных, искусственно несменяемых элит (кланов), имеющих поддержку в широких слоях неприкасаемого и всевластного чиновничества, сросшегося с крупным бизнесом и управляющего всеми финансовыми потоками страны. При этом обществу навязана политическая система, обслуживающая и поддерживающая этот тип капитализма и, как следствие, отстраняющая большинство народа от участия в управлении государством и от возможности свободного волеизъявления путем имитации свободы политической деятельности, создания марионеточной официальной оппозиции и искоренения оппозиции неофициальной, насаждения полностью подконтрольной властям избирательной системы, искусственном сдерживании сверху строительства гражданского общества и т. д. Подобная система абсолютно не идеальна сама по себе и более того — крайне опасна.

Вопрос в том, что данную общественно-экономическую систему федеральная административно-чиновничья элита навязывает регионам и, в том числе, Северному Кавказу — всему Северному Кавказу, вне зависимости от того, являются ли его регионы российскими республиками либо формально независимыми государствами (Абхазия и Южная Осетия). При этом система, которая худо-бедно, но действует на основной территории России, преломляясь в условиях кавказского общества и кавказских реалий, превращается в ужасного монстра, который при своей внешней, показушной лояльности российскому государству начинает в полной мере угрожать коренным интересам России и всего российского народа.

Проблема в том, что традиционное северокавказское общество самым радикальным образом не похоже на российское, и его реакция на сложившуюся систему управления совершенно иная. В силу ряда исторических причин в горских обществах не существует серьезных устоев государственности (государств на этих территориях либо никогда не было, либо они существовали очень давно). Во время сильного государственного правления горское население Северного Кавказа принимает условия игры государства, но когда это государство ослабевает и начинает демонстрировать слабость, оно мигом возвращается к собственным архаичным формам общественной самоорганизации, характеризующимся доминированием кланов и национальностей. Именно своя национальность и свой клан внутри нее в сознании рядового северокавказца очень быстро подменяют государство... С учетом того, что, в отличие от остальной

России, собственных ресурсов на Северном Кавказе почти нет, а промышленность после распада «проклятого» СССР очень быстро развалилась, *основным ресурсом в регионе стали дотации из федерального центра, и именно за обладание ними развернулась основная конкуренция кавказских кланов.*

В этих условиях, начиная с 2000-го года (и значительно сильнее с 2004 года, когда Москва своей властью стала назначать глав регионов) федеральная элита предложила Северному Кавказу негласный социальный договор, в соответствии с которым Москва сама назначала главу региона, который естественным образом являлся одним из лидеров кланов. В его обязанности вменялось обеспечить внешнюю лояльность своего региона России, внешний, демонстративный отказ от курса на сепаратизм, а также уже не внешнюю, а совершенно реальную поддержку правящей российской элиты на выборах в своем регионе. В обмен на это Москва давала ему значительную (а в паре случаев чуть ли не полную) свободу действий на его территории и предоставляла ему крупные федеральные дотации. То есть «я плачу тебе деньги, что ты там делаешь с ними и что ты вообще делаешь в своей республике, меня особо не касается, но за это ты гарантируешь внешнее отсутствие сепаратистских устремлений и обязуешься обеспечить правильное голосование за меня и мою партию на выборах». Именно после этого решения нынешнюю кавказскую клановую систему можно считать сложившейся. Именно после этого различные кланы... стали усиленно пилить фантастические средства, регулярно поступающие из Москвы, всеми силами отталкивая ... братьев-конкурентов и соблюдая свои обязанности перед московской властью. Именно этот фактор лежит в основе нынешнего кризиса на Кавказе.

С точки зрения клана объединение группы людей по признаку какой-то общности несет в себе много полезного для них самих. В кризисные моменты клановость может помочь этносу, сплотить и даже спасти его. Однако в рамках всего государства как группы народов клановая система не может быть прогрессивной. Причина этого в том, что *клан по самой своей сути не может быть созидателем для ВСЕГО народа. В политэкономическом смысле это явление означает захват, узурпацию определенной группой людей политических, экономических, натуральных и иных ресурсов, находящихся в совместной собственности всего общества. То есть для узкой группы своих членов клан может нести процветание и прогресс, но достигается это прямым обворовыванием всего народа и осуществлением действий, тормозящих развитие государства в интересах, опять же, узкой группы лидеров, людей, входящих в их клан или принадлежащих к их национальности.*

В таких условиях интересы России, как страны равноправных наций, заключаются не в поддержке какого-либо одного клана, а в защите интересов всего народа и всех народов на основе принципов равенства и безусловного соблюдения законов. В то же время, в рамках сложившейся властной вертикали и социального договора с элитами, чиновничество из

федерального центра, как правило, становится на сторону именно какого-то одного клана и какого-то одного лидера.

В то же время клан пытается освободиться от любого вида контроля за собой, и в этом отношении он, с одной стороны, не допускает развития гражданского общества, одной из задач которого является контроль за властью, с другой — создает иллюзию оппозиции и демократической политической системы в виде карманных оппозиционных партий общероссийского парламентского спектра, почти или полностью подконтрольных парламентам и избирательных комиссий. Казалось бы, всё как и везде в России. Ничего нового. В чем же отличие Кавказа?

Отличий Кавказа пять:

а) Среднестатистический житель Северного Кавказа гораздо в меньшей степени ощущает свою принадлежность к российскому государству или к государству вообще.

б) В условиях ограниченности ресурсов Кавказа узурпация одним кланом большинства, если не всех, экономических, политических и т. д. активов означает очень резкое расслоение общества, когда у узкой группы людей есть все, а у широких масс — ничего.

в) Менталитет кавказца, особенно в таких республиках, как Чечня, Ингушетия, Дагестан, в огромной степени отличается от менталитета русского человека. Там, где русский будет ходить по судам и писать письмо за письмом «дорогой редакции», пытаясь добиться правды от государства, чеченец ... будет решать вопрос своими способами, противоправными с точки зрения российского законодательства.

г) Кавказская коррупция, огромная сама по себе, накладывается на федеральный уровень коррупции — с чиновниками в Москве ведь надо делиться! — в результате вся система представляет из себя один огромный инструмент дележки пирога, и до людей не доходит практически ничего.

д) При наличии разного вида клановой общности, кавказская клановость в огромной степени основана на этническом компоненте и в подавляющей степени является именно этнической.

В этих условиях концентрация значительного количества благ, принадлежащих всему народу в руках одного клана приводит к социальному недовольству или даже социальному взрыву. Общество распадается. Часть его, не видя для себя возможности нормального существования в регионе, покидает его, как это произошло, в частности, со множеством жителей Южной Осетии, другая часть всеми силами стремится примкнуть к правящему клану и получить доступ к кормушке, а кто-то озлобляется, уходит в горы или начинает активную борьбу с существующими властями — то, что мы сейчас называем терроризмом.

Еще одним важным следствием распространения подобной системы взаимоотношений на Кавказе является огромная деградация экономики и перманентно *изживенческий статус кавказских республик* внутри российского государства. Почему так получается? Как известно, дотационность северокавказских территорий составляет от 49 % (КБР) до 92

% (Чечня и Ингушетия). В последнее время она только усилилась. Если на одного среднестатистического россиянина приходится 5 тыс. рублей федеральных дотаций в год, то на жителя Северной Осетии — Алании и Кабардино-Балкарии — по 12 тыс. рублей, Карачаево-Черкесии — 13 тыс. рублей, Дагестана — 14 тыс. рублей, Ингушетии — 27 тыс. рублей. Безусловным рекордсменом здесь является регион, руководитель которого — Р. Кадыров — заявляет, что Москва им страшно задолжала — Чечня, на жителя которого уходит 48,2 тыс. рублей, заработанных в России... Начинает происходить то, что в народе называется «заваливать Кавказ деньгами», «платить Кавказу оброк» и «получать дань от Москвы».

С одной стороны, огромные федеральные трансферы играют позитивную функцию, т. к. позволяют поддерживать у людей в тотально не зарабатывающих республиках и де-юре странах какие-то минимальные жизненные стандарты, с другой же, самым парадоксальным образом, эти безумные, легкие деньги играют не позитивную, а в крайней степени *негативную роль - лишают Кавказские территории стимулов к развитию и еще больше раскручивают маховик коррупционности и клановости. В условиях сверхвысокой клановости и коррупционности, эти огромные средства не доходят до тех, кому они действительно нужны – до честных предпринимателей и производителей и оседают в руках у верхнего слоя людей, руководящих регионами, принимающих участие в социальном договоре с общероссийской элитой. Эта система ... делает наиболее прибыльным делом не экономическую деятельность, а доступ к государственным ресурсам.* Зачем зарабатывать, когда Москва и так даст сколько нужно?

Подобная зависимость наблюдается и в отношении общественной системы, построенной на Кавказе в условиях коррумпированной чиновничье-клановой власти. Кавказские кланы, как и любые другие, действуют в своих личных интересах, а не в интересах общества, следовательно, они всегда и при любых условиях будут стремиться избежать общественного контроля над своими действиями. Коррумпированная клановая верхушка, выбранная из Москвы и принимает все решения единолично за всех членов общества. Российские же власти закрывают глаза практически на все их «шалости» и принципиально не вмешиваются даже в моменты очень острого противостояния власти и народа и за редчайшими исключениями не реагируют на сигналы о вопиющей вседозволенности местных князьков и зажимания ими робких проявлений гражданского общества.

Вопросы контроля в рамках сложившейся системы вообще являются очень и очень острыми. Настолько острыми, что ради отсутствия контроля за своими действиями и за расходом федеральных средств представители кавказских элит, не раздумывая, идут на конфликт с Москвой и в этом противостоянии зачастую готовы идти до конца. Причина этого понятна — любой контроль представляет угрозу лидерству и благосостоянию клана, в то время как открытость и гласность продемонстрируют как московским

«кураторам», так и собственному народу, что новая кавказская знать действует не в интересах России, а в интересах лишь собственного клана.

За примерами этого не надо далеко ходить. Можно вспомнить перманентные попытки Э. Кокойты не столько восстановить республику, сколько освободиться от московских «контролеров», наблюдающих за тем, как расходуются российские деньги. Можно припомнить выволочку, устроенную президентом Дагестана Муху Алиевым центральной власти в феврале 2009 года, когда он грубо выгнал назначенного из Москвы руководителя налогового ведомства Дагестана Владимира Радченко. Причем сделано это было в предельно оскорбительном и вызывающем тоне — «Никакой Радченко здесь работать не будет»! Я очень сомневаюсь, чтобы подобным образом мог поступить кто-нибудь из руководителей некавказских регионов...

1. Выделите признаки системного кризиса политики России на Северном Кавказе, которые приводит автор.
2. Выделите мнения автора по поводу сути политики России на Северном Кавказе.
3. Перечислите аргументы автора против проводимой российскими властями политики.

5. Прочтите отрывок из сочинения современных историков и ответьте на вопросы:

«Замыслы и деятельность реформаторов можно вкратце свести к решению следующих задач: «отпустить цены», ликвидировать хронический дефицит продовольствия и товаров, внедрить рыночные механизмы в экономическую сферу, осуществить приватизацию промышленности и объектов недвижимости, создать значительный по численности и по своему общественному значению средний класс. Часть этих задач удалось решить, часть — нет.

Поскольку социалистическая экономика была предельно огосударствлена, одним из основных направлений реформирования стало ее разгосударствление. Реформаторы стремились к быстрому, необратимому, революционному переделу собственному, исключая реставрацию социалистических отношений... На основе имущества государственных предприятий создавались акционерные общества... Все делалось для того, чтобы частная собственность вытеснила государственную в самые кратчайшие сроки... Возможности приобретения собственности и акций были чаще всего связаны с высоким постом в государственном или хозяйственном аппарате»...

1. Назовите хронологические рамки описываемого периода.
2. Какое название получила экономическая политика реформаторов в данный период?
3. Назовите имена реформаторов, которые осуществляли названные мероприятия.

4. Раскройте сущность понятия «отпуск цен» каким синонимом можно заменить его?
5. Как называется процесс передачи государственной собственности частной? Какой синоним этого понятия приведен в тексте?
6. Назовите, используя текст и знания по истории, какие задачи удалось решить реформаторам.
7. Укажите нерешенные реформаторами задачи и причины неудач.

6. Прочтите отрывок из источника и выполните задание:

Социально-экономическая политика в период президентства В.В. Путина

В 2000-е годы В.Путиным были подписаны ряд законов, которыми были внесены поправки в налоговое законодательство: была установлена плоская шкала подоходного налога с физических лиц в 13 %, снижена ставка налога на прибыль до 24 %, введена регрессивная шкала единого социального налога, отменены оборотные налоги и налог с продаж, общее количество налогов было сокращено в 3 раза (с 54 до 15). Налоговая реформа способствовала увеличению собираемости налогов и стимулировала экономический рост. Налоговая реформа оценивается экспертами как один из самых серьезных успехов В. В. Путина.

В октябре 2001 года В. В. Путин подписал новый Земельный кодекс РФ, который закрепил право собственности на землю (кроме земель сельхозназначения) и определил механизм её купли-продажи. В июле 2002 В. В. Путиным был подписан федеральный закон «Об обороте земель сельскохозяйственного назначения», который санкционировал куплю-продажу и земель сельскохозяйственного назначения.

В президентском послании Федеральному собранию в 2003 году В. В. Путин поставил задачу добиться конвертируемости российского рубля по текущим и капитальным операциям. К 1 июля 2006 года эта задача была выполнена.

Одним из факторов экономического роста являются последствия дефолта 1998 года, приведшего к резкому подорожанию импортных товаров по сравнению с отечественными, и, как следствие, к значительному улучшению конкурентоспособности российских товаров на внутреннем рынке.

В период президентства Владимира Путина обостряется разрыв между ростом, с одной стороны, валового внутреннего продукта и производительности труда и, ростом зарплат с другой. Так, в период 1997—2004 годов ВВП вырос на 35,9 %, тогда как реальная зарплата населения на 54,2 %. Одним из последствий этого становится углубление разницы между доходами 10 % самых богатых и 10 % самых бедных (1991 год — 4,5 раза, 1997 — 13 раз, 2004 — 14,9 раз, 2006 — 15,3 раза). По данным Госкомстата РФ, на 2005 год ВВП России на душу населения составил 11 861 долл. США в год, что составляет 1-е место среди стран СНГ, и 51-е место в мире. По суммарному объёму ВВП Россия в 2007 году находилась на 7-м месте в мире. (Для сравнения: ВВП на душу населения в год в Люксембурге (1-е место в

мире) составляет 70 014 долл., в США (6-е место в мире) — 41 478 долл., в Гонконге (10-е место) — 35 680 долл. ВВП на душу населения в год в самых бедных странах мира (Гвинея-Биссау, Мозамбик, Конго и др.) колеблется в пределах 250—750 долл.)

По мнению Госдепартамента США, российская экономика в 1999—2008 годах росла благодаря девальвации рубля, осуществлению ключевых экономических реформ (налоговой, банковской, трудовой и земельной), жёсткой налогово-бюджетной политике, а также благоприятной конъюнктуре цен на сырьевые товары. По мнению редактора отдела экономики «Новой Газеты» Алексея Полухина экономический рост был в значительной мере обусловлен устойчивым повышением мировых цен на углеводородное сырьё.

В период президентства Владимира Путина был образован Стабилизационный фонд Российской Федерации, появление которого стало возможным благодаря началу экономического роста. Концепция и проект Федерального закона РФ "О стабилизационном фонде" подготовлены в институте Гайдара. В целом Стабилизационный фонд вызывает столкновения сторонников разных путей расходования возросших доходов госбюджета: Экономия. Свести расходы государства к минимуму, сводить бюджет с профицитом, накапливать средства в Стабилизационном фонде. Досрочная выплата долгов. Направлять доходы государства в первую очередь на досрочную выплату значительного внешнего долга, накопленного правительствами Михаила Горбачёва и Бориса Ельцина. Социальные проекты. Расходовать средства в первую очередь на различные социальные нужды.

Во время президентства В. В. Путина произошло значительное увеличение поступления иностранных инвестиций в Россию (с 10 млрд долларов в 1999 году до 120 млрд долларов в 2007. По мнению представителя германского правительства, это свидетельствует о стабильности российской экономики. В последнее время, наоборот, российские власти предпринимают меры по недопущению иностранцев в стратегические сектора экономики или вытеснению их (Штокмановское газовое месторождение, Сахалинские нефтегазовые проекты).

В течение 2004—2007 годов правительство Владимира Путина предпринимает ряд шагов по досрочному погашению значительного внешнего долга, накопившегося в период нахождения у власти Михаила Горбачёва и Бориса Ельцина.

По сравнению с историческим максимумом внешнего долга — 1998 годом (внешний государственный долг составлял 146,4 % ВВП), на 2007 этот долг составляет лишь 9 % ВВП. В 2007 году министерство финансов РФ выступило с инициативой досрочной выплаты долга Всемирному банку (1,77 млрд долл.). В феврале 2005 года Путин высказался за досрочное погашение внешнего долга РФ, составлявшего 115 млрд долл. В настоящий момент внешнего долга у России практически нет.

23 декабря 2004 года на пресс-конференции в Кремле Владимир Путин сделал заявление о том, что золотовалютные резервы приблизились на тот

момент к отметке 120 млрд долл., что являлось «рекордным показателем не только за всю историю Российской Федерации, но и Советского Союза». Также было отмечено, что впервые объём золотовалютных резервов превысил объём внешнего государственного долга.

К 2005 году в России сохранялась система льгот малоимущим слоям населения, главной из которых являлся бесплатный проезд в общественном транспорте для пенсионеров и военных. В 2004 году государство решилось пойти на такой радикальный шаг, как на замену этой льготы, а также льгот на лекарства, денежной компенсацией. Объявление о предстоящей «монетизации льгот» вызвало в среде пенсионеров в 2004 году широкое недовольство, однако оно было фактически проигнорировано властями.

Практическое воплощение «монетизации льгот» в жизнь с января 2005 года вызвало широкомасштабные акции протеста, прокатившиеся практически по всей стране. Основной движущей силой протестов стали пенсионеры. Широкий размах протесты приняли в крупнейших городах. Произошло второе за всю историю президентства Владимира Путина падение его рейтинга (первое произошло после катастрофы подводной лодки «Курск»). Гибель подводной лодки вызвала критику не только в адрес самого президента, но и в адрес вооруженных сил РФ. 12 августа 2000 года на борту подлодки произошли взрывы, при которых погибло 118 человек. 23 человека выжили после взрыва и пробовали позвать на помощь. Спасателям не удалось вызволить матросов из затонувшей подлодки и они погибли. Официальные источники далеко не сразу сообщили о катастрофе. Спасательная операция началась лишь спустя сутки: 13 августа. Долгое время командование ВМФ отказывалось от иностранной помощи, уверяя, что в состоянии справиться своими силами.

Путин провёл несколько встреч с кабинетом министров, переложив ответственность на правительство и региональные власти. В январе Путин предложил провести индексацию пенсий не с 1 апреля, а с 1 марта как минимум на двести рублей. Он также дал поручение повысить денежное довольствие военнослужащим.

Другой многочисленной категорией льготников, зачастую пострадавшей от реформы, стали военные. Компенсации были рассчитаны таким образом, что военные, проживавшие далеко от места службы, понесли сильные финансовые потери, тем более заметные на фоне относительно небольших заработных плат. По данным опроса «Интерфакса», проведённым в начале 2005 года, 80 % военнослужащих выразили недовольство монетизацией льгот.

В течение 2005 года в ряде регионов денежные компенсации были повышены до устраивавшего пенсионеров уровня, и протесты постепенно утихли.

В 2005 году президент Путин объявил о реализации четырёх национальных проектов в социальной сфере и экономике (национальный проект «Здоровье», национальный проект «Образование», национальный

проект «Жильё», национальный проект «Развитие АПК»). К достигнутым результатам относятся:

В рамках национального проекта «Образование»: своевременные выплаты классным руководителям, конкурсы инновационных школ и вузов, подключение регионов к финансированию.

В рамках национального проекта «Здравоохранение»: в медицинские учреждения поставлено 22 тыс. 652 единицы диагностического оборудования (на них проведено более миллиона диагностических исследований), поставлено 6 тыс. 723 новые машины (обновление санитарного автопарка на треть), сообщил Дмитрий Медведев. Зарплата врачей первого звена единовременно поднята на 10 000 р, что, как ожидается, повысит престижность их работы.

В январе 2008 года Владимир Путин заявил, что нацпроекты более эффективны, чем другие государственные программы. По его мнению, подобного результата удалось добиться благодаря концентрации административного и политического ресурса.

1. Выделите приведенные в тексте положительные итоги и процессы в социально-экономической сфере.
2. Укажите, какие причины благоприятного экономического развития указывают авторы.

Задания для рубежного контроля

Контрольное занятие (ТРК) №1 Круглый стол на тему

«Россия в 1990-е: потери и приобретения в социальной и духовной сфере»

Задание: Найти информацию о проявлениях, состоянии, примерах потерь и приобретений в социальной и духовной сфере России в 1990-е годы. Подготовить сообщение.

Круглый стол - это одна из форм методики активного обучения, как правило, имеющей практическую направленность в области обсуждаемого вопроса.

Круглый стол представляет собой дискуссию ограниченного количества человек.

Цель Круглого стола:

- предоставить участникам возможность высказать свою точку зрения на обсуждаемую проблему;
- выявить спектр мнений по поставленной проблеме;
- обсудить с позиции разных точек зрения неясные или спорные моменты, связанные с обозначенной проблематикой.
- сформулировать либо общее мнение, либо четко разграничить разные позиции сторон.

Характеристики:

- Проводится в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;

- Обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а так же взаимные возражения участников;
- В результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;
- Участники имеют равные права и высказывания в определенном порядке.

Преимущества:

- Участники имеют определенную свободу и возможность высказывать собственные суждения;
- Мероприятие проходит в достаточно неформальной обстановке;
- Высказаться можно тогда, когда хочется, а не когда подойдет очередь;
- Нет строгой иерархии, жесткого регламента и порядка выступлений;
- Для организаторов не будет драматической ситуация, если кто-то из участников не сможет присутствовать.

Правила:

- Время проведения «круглого стола» не должно превышать 2 часов;
- Количество участников не должно быть очень большим;
- Следует предусмотреть, чтобы в распоряжении участников были необходимые канцелярские принадлежности, общение было удобным, выступающие имели возможность наглядно продемонстрировать различный материал;
- Время выступления и порядок необходимо обговорить с участниками заранее;
- Ведущему необходимо быть очень внимательным, чтобы дать высказаться всем участникам и соблюсти регламент;
- Вопросы, предлагаемые для обсуждения, должны быть заранее подготовлены и известны участникам.

Роль ведущего:

- Организующий и направляющий обсуждение;
- Дающий комментарии и пояснения;
- Задача ведущего – не просто объявить главные темы и дать старт Круглому столу, а держать в своих руках все происходящее от начала до конца.
- Ведущий должен чётко сформулировать проблему, не давать растекаться мыслью по древу, выделять основную мысль и, с плавным логичным переходом, предоставлять слово следующему, следить за регламентом.

Структура:

- Постановка цели;
- Слово для приветствия;
- Определение существующих трудностей;
- Поиск возможностей;
- Анализ аргументов;
- Подведение итогов;

- Выработка рекомендаций

Выделяют три этапа в организации и проведении «круглого стола»:

I Подготовительный этап включает:

- выбор проблемы (проблема должна быть острой, актуальной, имеющей различные пути решения). Выбранная для обсуждения проблема должна представлять практический интерес для аудитории с точки зрения развития профессиональных компетенций;
- подготовка сценария (проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола»).

Сценарий предполагает:

- краткую содержательную вступительную речь преподавателя, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);
- разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;
- заключительную речь преподавателя;
- оснащение помещения стандартным оборудованием (аудио-видеотехникой), а также мультимедийными средствами с целью поддержания деловой и творческой атмосферы;
- подготовка необходимых материалов (на бумажном или электронном носителях): это могут быть статистические данные, материалы экспресс-опроса, проведенного анализа имеющейся информации с целью обеспечения участников и слушателей «круглого стола»

II Дискуссионный этап состоит из:

1. выступления преподавателя, в устанавливается регламент, правила общей технологии занятия в форме «круглого стола» и информирование об общих правилах коммуникации.

3. проведения «информационной атаки»: участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние проблемы.

4. выступления дискутантов и выявления существующих мнений на поставленные вопросы, акцентирования внимания на оригинальные идеи. С целью поддержания остроты дискуссии рекомендуется формулировать дополнительные вопросы:

5. ответов на дискуссионные вопросы;

6. подведения преподавателем мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

III Завершающий этап включает:

- подведение заключительных итогов ведущим;

- выработку рекомендаций или решений;
- установление общих результатов проводимого мероприятия

Портфолио персональных образовательных достижений обучающегося по дисциплине

Требования к структуре и оформлению портфолио:

- титульный лист (ФИО, ОП, № группы);
- содержание портфолио (перечень основных разделов с указанием страниц начала разделов);
- Раздел 1 «Учебно-научная деятельность» (грамоты, благодарственные письма, дипломы, связанные с дисциплиной; рефераты и учебно-научные работы по дисциплине);
- Раздел 2 «Внеаудиторная самостоятельная работа» (доклады, презентации (не более 20 слайдов) и фотоматериалы, туристические проспекты, рефераты по дисциплине);

Портфолио оформляется на бумажном и электронном носителях.

Требования к презентации и защите портфолио: защита Портфолио персональных образовательных достижений обучающегося по дисциплине проводится в два этапа:

- презентации Портфолио;
- ответы на вопросы по существу представленных в Портфолио материалов.

На выступление отводится не более 5-7 мин., речь быть ясной, грамматически точной, уверенной, выразительной. При изложении основных результатов можно использовать заранее подготовленные схемы, чертежи, графики, таблицы, видеоролики, слайды, видеофильмы. Демонстрируемые материалы должны оформляться так, чтобы они не перегружали выступление и были видны всем присутствующим в аудитории.

Обучающийся отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ (при необходимости) материалами из портфолио. Ответы на вопросы должны быть краткими и касаться только существа заданного вопроса.

Задания для промежуточной аттестации (экзамен)

Итоговый контроль освоения программы учебной дисциплины «История» проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в форме тестирования (теоретическая часть) и анализа исторического документа по изучаемому периоду (практическая часть).

Тестовые задания

1. Расположите в хронологической последовательности исторические события. Запишите цифры, которыми обозначены исторические события, в правильной последовательности в таблицу.

- 1) воссоединение Крыма с Россией
- 2) начало либерализации цен
- 3) начало реализации четырёх приоритетных Национальных проектов

4) принята Декларация о государственном суверенитете России

2. Установите соответствие между событиями и годами: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

События

Годы

А) создание федеральных округов

1) 1998

Б) зимняя Олимпиада в Сочи

2) 2012

В) финансовый кризис в России — дефолт

3) 2014

Г) избрание Д.А. Медведева Президентом РФ

4) 2000

5) 1994

6) 2008

3. К причинам проведения административной реформы (разделение страны на федеральные округа) относится...

1) четкое разделение полномочий между центром и субъектами; создание вертикали власти

2) подготовка к созданию унитарного государства

3) укрепление международного статуса России

4) возврат к командно-административной системе руководства

4. Ниже приведён перечень терминов. Все они, за исключением двух, относятся ко второй половине XX в. Отметьте термины, относящиеся к другому историческому периоду.

1) Ускорение

2) гласность

3) раскулачивание

4) коллективизация

5) период разрядки

6) дефолт

5. Напишите пропущенное словосочетание.

Территории бывших союзных республик с 1992 г. стали называть _____.

ближнее зарубежье

6. Установите соответствие между политическими деятелями и политическими партиями.

Политические деятели

Политические организации

1) Г.А. Явлинский

А) «Отечество — Вся Россия»

2) В. В. Жириновский

Б) КПРФ

3) С.М. Миронов

В) «Справедливая Россия»

4) Г. А. Зюганов

Г) «Яблоко»

Д) ЛДПР

7. Какие три характерные черты социально-экономического развития России относятся к 1994—1998 гг. Соответствующие цифры запишите в ответ.

1) рост преступности и криминализация экономики

2) возврат к командно-административной системе руководства экономикой

3) рост внутреннего и внешнего долга РФ

4) уменьшение внутренних и внешних долгов страны

- 5) выход России на одно из первых мест в мире по уровню потребления
6) массовый уход от уплаты налогов, перевод капиталов за границу
8. Прочитайте высказывание папы Иоанна Павла II и определите о ком идёт речь.

«Его заслуга в том, что он не пытался силой задержать освобождение народов Восточной Европы и процессы в собственной стране. Этот деятель был искренен и ясно видел положение, и не его вина, что судьба не дала ему иного выбора, кроме развала и хаоса».

Ответ: _____

Горбачев

9. Не является субъектом Российской Федерации...

- 1) Республика Татарстан;
- 2) Республика Узбекистан;
- 3) Республика Дагестан;
- 4) Республика Северная Осетия.

10. Российско-чеченский конфликт возник из-за:

- 1) провозглашение независимой Чеченской республики Ичкерия;
- 2) решения чеченского руководства о вступлении в НАТО;
- 3) провозглашения Чечено-Ингушской Республики;
- 4) отказ руководства РФ от переговоров с Чеченской республикой.

11. «Ваучерами» в России кон. XX века называли...

- 1) стремительно обесценивающиеся деньги
- 2) неофициальные промтоварные рынки
- 3) приватизационные чеки
- 4) акции приватизируемых предприятий

12. Российское правительство в 1992 г. фактически возглавлял...

- 1) М.И. Касьянов
- 2) Г.И. Янаев
- 3) В.С. Павлов
- 4) Е.Т. Гайдар

13. Экономические реформы начала 1990-х гг. в России называют...

- 1) «административно-командная система»
- 2) «новой экономической политикой»
- 3) «экономической стабилизацией»
- 4) «шоковой терапией»

14. Что является высшим непосредственным выражением власти народа по Конституции РФ?

- 1) голосование
- 2) свободные выборы
- 3) референдум
- 4) референдум и свободные выборы

15. Правовой характер российского государства означает...

- 1) отделение государственных и муниципальных школ от церкви
- 2) отсутствие государственной идеологии
- 3) верховенство правовых законов

- 4) право каждого человека исповедовать любую религию
16. Высшая законодательная власть в РФ принадлежит
- 1) Федеральному собранию
 - 2) Верховному Суду
 - 3) Правительству
 - 4) Президенту
17. Председатель Правительства Российской Федерации назначается...
- 1) Правительством РФ с согласия Государственной Думы
 - 2) Президентом РФ с согласия Государственной Думы
 - 3) Референдумом
 - 4) Советом Федерации
18. По итогам российской войсковой операции вручалась медаль «Участнику марш-броска 12 июня 1999 г.» Укажите конечный пункт этого знаменитого марш-броска:
- 1) Белград (Сербия)
 - 2) Цумадинский район (республика Дагестан)
 - 3) Тузла (Босния)
 - 4) Приштина (автономный край Косово)
19. Обострение проблемы национальной безопасности постсоветской России связано с
- 1) вступлением России в ЕС
 - 2) расширением НАТО на восток
 - 3) подписанием Устава СНГ
 - 4) включение России в совещание ведущих стран мира — образование «Большой восьмёрки».
20. Международная опасность, объединившая Россию и США в 2001г.:
- 1) угроза мирового голода
 - 2) международный терроризм
 - 3) нарастание мирового экономического кризиса
 - 4) загрязнение окружающей среды
21. «Северный поток»:
- 1) направление торговли РФ с Западом
 - 2) название армейской операции НАТО
 - 3) новое название Северного сияния
 - 4) газопровод, напрямую транспортирующий газ из РФ в Западную Европу через Германию минуя Украину
22. Соотнесите фамилии представителей науки и культуры и факты их деятельности.

1. Д.С.Лихачёв	А. Историк, филолог; написал труды по истории древнерусской литературы и культуры; занимался просветительской деятельностью
2. В.Листьев	Б. Советский и российский телеведущий и тележурналист, один из основателей телекомпании ВИД
3. А.Шнитке	В. Советский и российский композитор, представитель музыкального авангарда, автор музыки к балетам "Жёлтый"

	звук", "Пер Гюнт"
4. В Цой	Г. Советский рок-музыкант, основатель и лидер рок-группы «Кино»
	Д. Режиссёр, создатель фильма «Покаяние»

23. Какие три понятия характеризуют постсоветский период развития нашей страны? Обведите соответствующие цифры и запишите их в таблицу.

- 1) парламентаризм
- 2) акционирование
- 3) тоталитаризм
- 4) приватизация
- 5) эвакуация
- 6) стагнация

24. Какие три черты характеризуют период президентства В.В. Путина в России? Запишите соответствующие цифры в таблицу.

- 1) установление цензуры средств массовой информации
- 2) укрепление позиций России на международной арене
- 3) провозглашение курса на построение социалистического правового государства
- 4) приоритетное развитие военной промышленности
- 5) осуществление программы национальных проектов в области здравоохранения и образования
- 6) привлечение иностранных инвестиций в российскую экономику

25. Рассмотрите изображение и выполните задание



Какие суждения, относящиеся к данному изображению, являются верными. Выберите два суждения из пяти предложенных. Запишите в таблицу цифры, под которыми они указаны

- 1) референдум, которому посвящён данный плакат, проходил в 2013 г.
- 2) вскоре после референдума, которому посвящён данный плакат, в составе России появилось два новых субъекта
- 3) все бюллетени, поданные в ходе данного референдума, были признаны действительными
- 4) за воссоединение Крыма с Россией проголосовало абсолютное большинство участников референдума
- 5) территория, на которой проходил референдум, во все годы существования СССР входила в состав СССР

26. Прочитайте данный отрывок и укажите название субъекта Российской Федерации, пропущенное в тексте.

Строительство новой Федерации осложнялось и ситуацией в отдельных регионах страны. Федеративный договор не подписала Республика _____. Более того, вопреки протестам федеральных властей в ноябре 1992 г. после референдума её Верховный Совет утвердил новую Конституцию, где Республика характеризовалась как «суверенное государство, субъект международного права, ассоциированное с Россией на основании Договора».

Ответ: Татарстан

27. Рассмотрите изображение и выполните задание



Какие суждения о данной денежной купюре являются верными? Выберите два суждения из пяти предложенных. Запишите в таблицу цифры, под которыми они указаны.

- 1) данная купюра выпущена в период президентства Б. Н. Ельцина
- 2) на купюре изображена башня Московского Кремля
- 3) данная купюра выпущена в период президентства В.В. Путина
- 4) купюры данного образца имели хождение в период существования СССР
- 5) на купюре изображён памятник затопленным кораблям в г. Севастополе

28. Установите соответствие между памятниками культуры и их авторами: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.

Памятники культуры

- А) фильм «Утомленные солнцем»
- Б) монументальная скульптура «Маска скорби»
- В) картины «Мистерия XX века», «Вечная Россия»
- Г) роман «Generation «П»

Авторы

- 1) И. С. Глазунов
- 2) Э. И. Неизвестный
- 3) В. Л. Гинзбург
- 4) В. Пелевин
- 5) Н. С. Михалков
- 6) Г. Я. Перельман

29. Установите соответствие между процессами (явлениями, событиями) и фактами, относящимися к этим процессам (явлениям, событиям): к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.

Процессы (явления, события)	Факты
А) распад СССР	1. увеличение срока полномочий Президента до 6 лет
Б) национальная политика Российского правительства в первой половине 1990-х гг.	2. подписание Федеративного договора
В) политическая реформа периода президентства Д. А. Медведева	3. создание Государственного совета РФ
Г) второй период президентства В. В. Путина (2004—2008)	4. уход в отставку М. С. Горбачёва
	5. введение порядка избрания всего состава Государственной думы только по партийным спискам
	6. создание Шанхайской организации сотрудничества

30. Определите исторического деятеля по представленной информации.

Информация	Исторический деятель
А. Государственный, политический и партийный деятель, действующий генеральный секретарь ЦК КПК, предложивший проект «Один пояс и один путь» как продолжение и развитие духа древнего Шёлкового пути	1) А. Лукашенко
Б. Современный физик. Нобелевская премия 2000г. за исследования полупроводников.	2) Си Цзиньпин
В. Президент дружественного России государства – западного соседа, партнера, участника всех интеграционных объединений, созданных по инициативе РФ	3) Р. Кадыров
Г. Глава национально – территориального образования, входящего в состав РФ, возглавивший Республику после гибели отца от рук террористов	4) Ж. Алферов

31. Признаком рыночной экономики в современной России является

- 1) государственное управление экономикой
- 2) рост управленческого аппарата

- 3) ослабление конкуренции производителей
4) существование разветвленной системы банков
32. Расположите в хронологической последовательности внешнеполитические события 1990-2000-х гг. Запишите цифры, которыми обозначены события, в правильной последовательности в таблицу.
- 1) признание Россией независимости Южной Осетии и Абхазии
2) натовские бомбардировки Югославии
3) грузинская агрессия против Южной Осетии
4) создание Содружества Независимых Государств
33. Для обеспечения взаимодействия государства с гражданским обществом в 2005 г. создается:
- 1) Общественная палата
2) Высший арбитражный суд
3) Государственный совет
4) Конституционный суд
34. Стратегическим партнером РФ в Азии и мире в настоящее время считается:
- 1) Бразилия
2) Китай
3) США
4) Япония
35. Стратегическим партнером РФ в БРИКС является:
- 1) США
2) Франция
3) Индия
4) Венесуэла
36. Для российской культуры 1990-х гг. характерно:
- 1) дистанцирование от европейской культуры
2) тесные культурные связи с зарубежными странами
3) полный отказ от наследия советской культуры
4) идеологизация культуры
37. О переходе России на инновационный путь развития в конце XX - начале XXI в. свидетельствует:
- 1) рост управленческого аппарата
2) увеличение экспорта нефти и газа
3) инвестирование наукоемких отраслей
4) создание агропромышленных комплексов
38. Россия имеет возможность влияния на глобализационные процессы, прежде всего, благодаря:
- 1) сотрудничеству в рамках СНГ
2) участию российской дипломатии во влиятельных международных организациях
3) развитым экономическим и политическим связям со странами ЕС
4) сотрудничеству в рамках НАТО

39. В рамках международного миротворчества, Россия выступает за:

- 1) приоритетную роль ООН и Совета безопасности ООН
- 2) отказ от практики миротворчества на международном уровне
- 3) приоритет региональных организаций
- 4) увеличение числа межрегиональных организаций

Рассмотрите карту и выполните задания.

40. Укажите год, когда была осуществлена операция грузинских войск, отраженная на карте .

41. Укажите название территориальных образований, обозначенных на схеме цифрами «1» и «2», против которых была направлена операция грузинских войск.

42. Укажите название операции участия российских войск в данном конфликте.

Принуждение к миру



Пример практической части (анализ исторического источника)

Прочтите отрывок из воспоминаний Е.Т. Гайдара и ответьте на вопросы.

«Часам к двенадцати в воскресенье утром приехал к нему (С.А. Филатову – главе президентской администрации) на дачу и здесь узнал, что президент принял решение приостановить работу Верховного Совета, объявив новые выборы и провести референдум по Конституции. Филатову поручено продумать политический сценарий предстоящих событий. Сергей Александрович сказал, что все это вызывает у него серьезное беспокойство. Спросил, какова моя точка зрения.

После того, как Верховный Совет открыто проигнорировал ясно выраженную апрельским референдумом волю народа к продолжению реформ и отверг одну за другой все попытки найти между двумя ветвями власти разумный компромисс, неизбежность подобного решения была очевидной. Но выбранный момент не казался подходящим.

... Не могу дозвониться до Грачева, связываюсь с его первым заместителем. Общее ощущение хаоса и нерешительности только

усиливается. Прекрасно понимаю, насколько трудно в сложившейся ситуации задействовать армию.

... Принимаю решение о необходимости обратиться к москвичам за поддержкой.

... Подъезжаем к Российскому телевидению. Вход забаррикадирован. После долгих и настороженных переговоров моей охраны и охраны телевидения нас, наконец, пропускают».

1. Укажите, когда происходили описываемые события.
2. Используя текст и знания по истории укажите причины указанных событий (не менее трех).
3. Назовите имена политических деятелей, возглавлявших противоборствующие в конфликте стороны.
4. Каковы итоги и последствия описанного конфликта?

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля

1. Составьте синквейн к понятию «Профессия?». Запишите его в левый столбик таблицы.

*Синквейн (с фр. – «пять») – это способ обобщения сложной информации в тексте из 5 строк.

Строгое соблюдение правил написания синквейна необязательно.

1 строка – 1 слово (выражение) Кто? Что? (сущ.)

2 строка – 2 слова (определения: прил., прич.) Какой?

3 строка – 3 слова (глаголы) Что делает?

4 строка – 3-6 слов - фраза, несущая определенный смысл, выражающая отношение к теме

5 строка – заключение в форме существительного или словосочетания: резюме, обобщение, вывод.

<i>Синквейн на основе личного представления, опыта</i>	<i>Синквейн на основе ФГОС</i>
<i>Название профессии</i>	<i>Название профессии</i>

2. Исследуйте ФГОС специальности. Определите:

- какие виды деятельности предполагает ФГОС;
- при выполнении каких видов профессиональной деятельности необходимо владение психологическими основами общения;
- какими профессиональными и общими компетенциями должен овладеть будущий специалист;
- какими качествами должен обладать специалист;

– компетенции, развитию которых может способствовать дисциплина «Психология общения».

3. Составьте еще один синквейн, используя информацию из ФГОС специальности. Запишите его в правый столбик таблицы. Сравните.

4. Ролевая игра «Давайте познакомимся»

Инструкция

1. Разделитесь на 4-5 микрогрупп

2. Выберите лидера (члена группы, который будет представлять результаты деятельности)

3. Выполните задание

1. Запишите информацию о себе по шаблону:

Меня зовут...

Мне...лет

Я увлекаюсь (занимаюсь)...

Я пришел учиться в колледж, чтобы...

2. Соберите, проанализируйте информацию, выявите особенности и представьте Портрет микрогруппы в предложенном вам стиле речи

5. Выполните тестовые задания письменно.

Психология это:

1. наука, изучающая нейрофизиологические механизмы психических процессов, состояний и поведения

2. наука о становлении, развитии и реализации психических процессов психики

3. наука изучающая мораль и нравственность

Объектом психологии выступает

1. внутренний (субъективный) мир человека

2. отношение между людьми в обществе

3. трудовая деятельность человека

Вербальная коммуникация:

1. речевое (устное или письменное) общение

2. способность к получению, хранению и воспроизведению жизненного опыта

3. объединение людей в группы

Одна из форм психики человека:

1. двигательная система человека

2. сознание

3. строение органов дыхания

Психическое состояние концентрации, на каком либо объекте это:

1. эмоции

2. ощущение

3. внимание

Когнитивная психология это:

1. наука о поведении
2. процесс познания и активности сознания
3. потребности человека

Осмысленный и означенный синтез разнообразных ощущений, получаемых от целостных предметов и явлений, который выступает в виде образа данного предмета:

1. мышление
2. восприятие
3. внимание

К основным методам психологии как научной дисциплины относят:

1. функционирование нервной системы
2. изучение анатомии человека
3. наблюдение

Одно из основных свойств нервной системы, способность к воспроизведению прошлого опыта определяется как:

1. мышление
2. речь
3. память

Наука о чувственном познании, постигающем и создающем прекрасное и выражающемся в образах искусства:

1. поэтика
2. эстетика
3. этика

Один из участников группы, который признает за собой «Психология общения» брать на себя наиболее ответственные решения, затрагивающие интересы и определяющие направление и характер деятельности всей группы, определяется как:

1. лидер
2. независимый эксперт
3. интеллектуал

Запоминание:

1. это способность в течении длительного времени сохранять состояние внимания на каком-либо объекте
2. это процесс порождающий новые знания, активная форма творческого отражения человеческой действительности
3. это исходный мнемический процесс

Мотивация это:

1. сдерживающий фактор в деятельности человека
2. творчество в деятельности человека
3. побуждение к деятельности человека

Психическая деятельность, состоящая в создании представлений и мысленных ситуаций, никогда в целом не воспринимавшихся человеком в действительности, называется:

1. восприятие
2. монолог

3. воображение

Избирательное отношение личности к объекту в силу его эмоциональной привлекательности:

аффектация

интерес

диалог

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет. Условием допуска к дифференцированному зачету является положительная аттестация по результатам текущего и рубежного контроля, выполнение всех заданий для внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

Дифференцированный зачет по дисциплине ОГСЭ.02 «Психология общения» проводится в форме комплексного оценивания образовательных результатов: тестирование с обязательной защитой портфолио выполненных работ.

На выполнение тестовых заданий (20) даётся 45 минут.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

1.

Использование языка в коммуникативных целях – это

а. Речь

б. Проксемика

в. Лингвистика

г. Орфография

2.

Речевое поведение, направленное на поддержание разговора называется

а. Фатическим

б. Экспрессивным

в. Подбадривающим

г. Заинтересованным

3.

Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого можно определить как

а. Идентификация

б. Телепатия

в. Аттракция

4.

Способность эмоционального сопереживания другому – это

а. Эмпатия

б. Рефлексия

в. Толерантность

5.

Уровень общения, на котором индивиды объединены интересами совместной деятельности, поиском средств повышения эффективности сотрудничества называется

- а. Деловой
- б. Бытовой
- в. Светский
- г. Высокий
- 6.

Форма делового общения, предполагающая специально организованный предметный разговор, служащий цели решения профессионально значимых задач – это

- а. Деловая беседа
- б. Презентация
- в. Деловая корреспонденция
- 7.

Умение молчать, внимательно слушать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями является :

- а. Эмпатическим слушанием
- б. Рефлексивным слушанием
- в. Нерефлексивным слушанием
- 8.

Друзья мои, внушайте людям веру

И чаще говорите «добрый день».

И следуйте хорошему примеру-

Продляйте добрым словом жизнь людей.

О чем идет речь в данном стихотворении?

- а. О личном влиянии
- б. Об имидже
- в. О соблюдении правил бонтона
- 9.

Стиль общения – это

а. Уровень общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя и своего статуса

б. Общение людей как представителей тех или иных групп (возрастных, профессиональных и т.д)

в. Индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия

10.

Культура речи – это

а. Совокупность качеств речи, которые оказывают эффективное воздействие на адресата с учетом обстановки общения и в соответствии с поставленной задачей

б. Возможность проявить свои речевые возможности

в. сообщение партнеру по общению о своих чувствах и переживаниях в словесной форме

г. Форма организованного целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

11.

«Канцелярит» как процветающий в литературе (30-е г. XX в.) стиль описывается К.И. Чуковским в произведении (укажите название):

а. «Живой как жизнь»

б. «Родная речь»

в. «Психология делового общения»

12.

«Есть только два искусства, способные поставить человека на высшую ступень почета - это искусство полководца и ...». О чьем искусстве еще идет речь в высказывании Цицерона?

а. Оратора

б. Врача

в. Специалиста по социальной работе

г. Политика

13.

Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное (...) эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения. Вставьте пропущенное слово.

а. Препятствие

б. Сообщение

в. Оpozнание чего-либо, кого-либо, установление тождества объекта или

личности в процессе

г. Желание

14.

Сложное, запутанное действие; система приемов и способов воздействия на сознание с целью навязывания каких-либо идей или введения в заблуждение; всякий прием, с помощью которого хотят облегчить общение для себя или затруднить его для партнера. О чем идет речь?

а. О манипулировании

б. О мимике

в. О нормах литературного языка

г. О реципиентах

15.

Способность влиять на других - это

а. Лидерство

б. Критика

в. Комплимент

Ситуационная задача

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности.

Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ".

Предложите несколько способов начать беседу, выберите самостоятельно условия взаимодействия.

ОГСЭ.05 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

На стартовой диагностике определяется начальный уровень физической подготовки студентов: контролируется выполнение обучающимися нормативов комплекса ГТО.

5 ступень ГТО 2017 — для 16-17 лет

№ п/п	Девушки			Юноши			Виды
	3	4	5	3	4	5	
ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТЕСТЫ							
1.	18	17,6	16,3	14,6	14,3	13,8	Бег на 100 м (сек.)
2.	11,50	11,20	9,50	9,20	8,50	7,50	Бег на 2 км (мин., сек.)
	—	—	—	15,10	14,40	13,10	или на 3 км (мин., сек.)
3.				8	10	13	Подтягивание из виса на высокой перекладине (число раз)
				15	25	35	или рывок гири (число раз)
	11	13	19	—	—	—	или подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (число раз)
	9	10	16	—	—	—	или сгибание и разгибание рук упоре лежа на полу (число раз)
4.	7	9	16	6	8	13	Наклон вперед из положения

№ п/п	Девушки			Юноши			Виды
	3	4	5	3	4	5	
							стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)
ТЕСТЫ ПО ВЫБОРУ							
5.	310	320	360	360	380	440	Прыжок в длину с разбега (см)
	160	170	185	200	210	230	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)
6.	20	30	40	30	40	50	Поднимание туловища из положения лежа на спине (число раз за 1 мин.)
7.	—	—	—	27	32	38	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)
	13	17	21	—	—	—	или весом 500 г (м)
8.	19.15	18.45	17.30	—	—	—	Бег на лыжах на 3 км (мин., сек.)
	—	—	—	25.40	25.00	23.40	или на 5 км (мин., сек.)
	Без учета времени			—	—	—	или кросс на 3 км по пересеченной местности *
	—	—	—	Без учета времени			или кросс на 5 км по пересеченной местности *
9.	Без учета		1.10	Без учета		0.41	Плавание на 50 м (мин., сек.)
10.	15	20	25	15	20	25	Стрельба из пневматической винтовки из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция — 10 м (очки)
	18	25	30	18	25	30	или из электронного оружия из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция — 10 м (очки)
11.	Дистанция: 10 км						Туристический поход с проверкой туристических навыков
12.	15-20	21-25	26-30	15-20	21-25	26-30	Самозащита без оружия (очки)
12							количество испытаний в возрастной группе
	6	7	8	6	7	8	число необходимых испытаний для получения знака отличия Комплекса **
* Для бесснежных районов							
** При выполнении нормативов для получения знаков отличия Комплекса							

№ п/п	Девушки			Юноши			Виды
	3	4	5	3	4	5	

обязательны виды испытаний на быстроту, силу, выносливость и гибкость.

6 ступень ГТО — для женщин 18-29 лет

№ п/п	ВИДЫ ИСПЫТАНИЙ (ТЕСТЫ)	Возраст (лет)					
		18-24			25-29		
1.	Бег на 100 м (сек.)	17,5	17,0	16,5	17,9	17,5	16,8
2.	Бег на 2 км (мин., сек.)	11.35	11.15	10.30	11.50	11.30	11.00
3.	Подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (кол-во раз)	10	15	20	10	15	20
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (кол-во раз)	10	12	14	10	12	14
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)	+8	+11	+16	+7	+9	+13
ИСПЫТАНИЯ (ТЕСТЫ) ПО ВЫБОРУ							
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	270	290	320	—	—	—
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	180	195	165	175	190
6.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (кол-во раз за 1 мин.)	34	40	47	30	35	40
7.	Метание спортивного снаряда весом 500 г (м)	14	17	21	13	16	19
8.	Бег на лыжах на 3 км (мин., сек.)	20.20	19.30	18.00	21.00	20.00	18.00
	или на 5 км (мин., сек.)	37.00	35.00	31.00	38.00	36.00	32.00
	или кросс на 3 км по пересеченной местности*	Без учета времени					
9.	Плавание на 50 м (мин., сек.)	Без учета		1.10	Без учета		1.14
10.	Стрельба из пневматической винтовки из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция — 10 м (очки)	15	20	25	15	20	25
	или из электронного оружия из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция — 10 м (очки)	18	25	30	18	25	30
11.	Туристический поход с	15 км					

№ п/п	ВИДЫ (ТЕСТЫ)	ИСПЫТАНИЙ						
		Возраст (лет)						
		18-24			25-29			
	проверкой туристических навыков							
12.	Самозащита без оружия (очки)	15-20	21-25	26-30	15-20	21-25	26-30	
Кол-во видов испытаний видов (тестов) в возрастной группе		12	12	12	12	12	12	
Кол-во испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения знака отличия Комплекса**		6	7	8	6	7	8	
* Для бесснежных районов страны								
** При выполнении нормативов для получения знаков отличия Комплекса обязательны испытания (тесты) на силу, быстроту, гибкость и выносливость.								

6 ступень ГТО — для мужчин 18-29 лет

№ п/п	ВИДЫ (ТЕСТЫ)	ИСПЫТАНИЙ Возраст (лет)					
		18-24			25-29		
1.	Бег на 100 м (сек.)	15,1	14,8	13,5	15,0	14,6	13,9
2.	Бег на 3 км (мин., сек.)	14.00	13.30	12.30	14.50	13.50	12.50
3.	Подтягивание из виса на высокой перекладине (кол-во раз)	9	10	13	9	10	12
	или рывок гири 16 кг (кол-во раз)	20	30	40	20	30	40
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)	+6	+7	+13	+5	+6	+10
ИСПЫТАНИЯ (ТЕСТЫ) ПО ВЫБОРУ							
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	380	390	430	—	—	—
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	215	230	240	225	230	240
6.	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)	33	35	37	33	35	37
7.	Бег на лыжах на 5 км (мин., сек.)	26.30	25.30	23.30	27.00	26.00	24.00
	или кросс на 5 км по пересеченной местности*	Без учета времени					
8.	Плавание на 50 м (мин., сек.)	Без учета		0.42	Без учета		0.43
9.	Стрельба из пневматической винтовки из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция —	15	20	25	15	20	25

	2) Нападающий удар, блокирование 3) Удар по воротам 4) Разбег, отталкивание	Б) Баскетбол В) Волейбол Г) Футбол
5	Найдите соответствие между видами спорта и инвентарём: 1) Лёгкая атлетика 2) Волейбол 3) Баскетбол 4) Лыжная подготовка	
		А) Сетка Б) Барьер В) Мяч Г) Палки
6	Найдите соответствие между названиями дистанции и количеством метров: 1) Короткая 2) Длинная 3) Средняя 4) Марафонская	
		А) 3000 м Б) 500 м В) 60 м Г) 42 км195 м

Инструкция по заполнению заданий 7-19: выберите букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите её в бланк ответов.

7	Последовательность обще-развивающих упражнений начинается с: 1)Снизу вверх 2) Сверху вниз 3) Справа налево 4) Слева направо	
8	В каком году Олимпийский игры проводились в нашей стране? 1) 1944 2) 1976 3) 1980 4) Ещё не проводились	
9	Физическая культура это: 1)Часть человеческой культуры 2)Стремление к высшим достижениям 3)Разновидность развлечения 4)Занятия лёгкой атлетикой	
10	Кто является основателем Олимпийских игр современности Пьер де Кубертен Алексей Бутовский ЗифритЭдстрем Майкл Килланин	
11	Комплекс утренней гимнастики должен содержать: 1)Упражнения на выносливость 2)Упражнения на все группы мышц 3)Упражнения силового характера 4)Упражнения на ловкость	
12	Деформация стопы, сопровождаемая уплощением её сводов, является: 1)Кифоз 2)Сколиоз	

	3)Лордоз 4)Плоскостопие
13	Основные мышцы, помогающие сохранить правильную осанку: 1)Мышцы верхнего плечевого пояса 2)Мышцы спины 3)Мышцы ног 4)Мышцы брюшного пресса
14	Результаты прыжка не засчитываются, если: 1)Спортсмен не достиг до бруска 2)Спортсмен приземлился на две ноги 3)Спортсмен заступил за брусок 4)Спортсмен упал после приземления
15	Ошибкой при игре в волейбол считается: 1) Игра рукой 2) Игра головой 3) Касание мяча два раза подряд одним игроком 4) Игра ногой
16	К циклическим видам спорта относятся: 1) Плавание, лыжные гонки 2) Футбол, баскетбол 3) Прыжки в воду, гимнастика 4) Борьба, бокс
17	Основной формой обучения физической культурой является: 1)Утренняя гимнастика 2) Физкульт минутка 3) Тренировка 4) Урок
18	Главной причиной нарушения осанки является: 1) Привычка к определённым позам 2) Слабость мышц 3) Отсутствие движений во время уроков 4) Ношение сумки, портфеля в одной руке
19	Какое количество игроков на площадке при игре в футбол: 1)5 человек 2)11 человек 3)7 человек 4)6 человек

Инструкция по заполнению заданий 20-25: в соответствующую строку ответов внесите краткий ответ на вопрос, окончание предложения, пропущенные слова.

20	Назовите самую длинную дистанцию в беге, входящую в Олимпийскую программу
21	Назовите самую длинную дистанцию в лыжных гонках, входящую в

	Олимпийскую программу
22	Назовите вид спорта, в который входят метание диска, толкание ядра, метание копья
23	Назовите вид спорта, в который входит подъём штанги
24	Стайерский бег – это бег на дистанции
25	Спринт – это бег на дистанции

Инструкция по выполнению 1-6 заданий: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите соответствующие строки ответов букву, обозначающую правильный ответ на задание. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например: А-2, Б-3, В-4, Г-1

26	Найдите соответствие между видом спорта и инвентарём: 1) Лёгкая атлетика 2) Волейбол 3) Баскетбол 4) Лыжная подготовка	А) Сетка Б) Барьер В) Мяч Г) Палки
27	Найдите соответствие между видами спорта и размером площадки: 1) Волейбол 2) Футбол 3) Баскетбол 4) Мини футбол	А) 26 x 14 Б) 18 x 9 В) 90 x 45 Г) 40 x 20
28	Найдите соответствие между названиями дистанции и количеством метров: 1) Короткая 2) Длинная 3) Средняя 4) Марафонская	А) 3000 м Б) 500 м В) 60 м Г) 42 км 195 м
29	Найдите соответствие между названиями игры и техническим приёмом: 1) Баскетбол 2) Волейбол 3) Футбол 4) Настольный теннис	А) Блокирование Б) Остановка мяча В) Бросок в корзину Г) Удар без вращения
30	Найдите соответствие между видами спорта и инвентарём: 1) Баскетбол 2) Футбол 3) Биатлон 4) Бадминтон	А) Волан Б) Винтовка В) Ворота Г) Кольцо
31	Найдите соответствие между видами занятий и временем их проведения:	

	1) Утренняя зарядка	А) 4-5 минуты
	2) Урок	Б) 2-3 часа
	3) Тренировка	В) 45 минут
	4) Физкультурная пауза	Г) 15-20 минут

Инструкция по заполнению заданий 7-19: выберите букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите её в бланк ответов.

32	Основной формой обучения физической культурой является: 1) Утренняя гимнастика 2) Физкульт минутка 3) Тренировка 4) Урок
33	Укажите, в каком городе проходили летние Олимпийские игры в 2004 г 1) Афины 2) Барселона 3) Москва 4) Атланта
34	Физическая культура – это: 1) Часть человеческой культуры 2) Стремление к высшим спортивным достижениям 3) Разновидность развлекательной деятельности 4) Отдых
35	Что понимается под закаливанием 1) Купание в холодной воде и хождение босиком 2) Приспособление организма к воздействиям внешней среды 3) Сочетание воздушных и солнечных ванн с физическими упражнениями 4) Солнечный загар в сочетании с холодной водой
36	Что называется осанкой 1) Качество позвоночника, обеспечивающее хорошее самочувствие 2) Пружинные характеристики позвоночника и стоп 3) Привычная поза человека в вертикальном положении 4) Расстояние от одного позвонка до другого
37	Укажите вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект в развитии гибкости 1) Тяжёлая атлетика 2) Гимнастика 3) Современное пятиборье 4) Баскетбол
38	Какой стиль плавания самый быстрый 1) Брасс 2) Баттерфляй 3) Кроль на груди 4) Кроль на спине
39	Поддачи мяча в волейболе бывают

	1)Верхняя 2)Левая 3)Правая 4)Сзади
40	Баскетбол – это 1)Командная спортивная игра с мячом 2)Парная спортивная игра 3)Разновидность упражнения 4)Командная спортивная игра с шайбой
41	Бег на короткие дистанции 1)100 м 2)1000 м 3)3000 м 4)500 м
42	Размер волейбольной площадки: 1)18 х 9 2)26 х 14 3)15 х 20 4)30 х 15
43	Биатлон – это 1)Лыжная гонка со стрельбой из винтовки 2)Бег на длинные дистанции 3)Командно-спортивная игра 4)Эстафетная лыжная гонка
44	Состав первой волейбольной команды, находящейся на площадке во время игры 1)6 человек 2)10 человек 3)3 человека 4)8 человек

Инструкция по заполнению заданий 20-25: в соответствующую строку ответов внесите краткий ответ на вопрос, окончание предложения, пропущенные слова.

45	В волейболе существует пять основных приёмов – это: блокирование, подача, приём, нападающий удар и
46	Существует пять физических качеств, такие как: сила, быстрота, выносливость, ловкость и
47	Символом Олимпийских игр, проводившихся в 1980 г в Москве, являлся
48	Лыжная гонка со стрельбой из винтовки, называется.....
49	Бег в лесу по пересечённой местности на средние и длинные дистанции называется
50	Напишите 3 любых зимних вида спорта, входящих в программу Олимпийских игр

Нормативы ГТО (16 – 17 лет)

№ п/п	Девушки			Юноши			Виды
	3	4	5	3	4	5	
ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТЕСТЫ							
1.	18	17,6	16,3	14,6	14,3	13,8	Бег на 100 м (сек.)
2.	11,50	11,20	9,50	9,20	8,50	7,50	Бег на 2 км (мин., сек.)
	—	—	—	15,10	14,40	13,10	или на 3 км (мин., сек.)
3.				8	10	13	Подтягивание из виса на высокой перекладине (число раз)
				15	25	35	или рывок гири (число раз)
	11	13	19	—	—	—	или подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (число раз)
	9	10	16	—	—	—	или сгибание и разгибание рук упоре лежа на полу (число раз)
4.	7	9	16	6	8	13	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)
ТЕСТЫ ПО ВЫБОРУ							
5.	310	320	360	360	380	440	Прыжок в длину с разбега (см)
	160	170	185	200	210	230	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)
6.	20	30	40	30	40	50	Поднимание туловища из положения лежа на спине (число раз за 1 мин.)
7.	—	—	—	27	32	38	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)
	13	17	21	—	—	—	или весом 500 г (м)
8.	19.15	18.45	17.30	—	—	—	Бег на лыжах на 3 км (мин., сек.)
	—	—	—	25.40	25.00	23.40	или на 5 км (мин., сек.)
	Без учета времени			—	—	—	или кросс на 3 км по пересеченной местности *
	—	—	—	Без учета времени			или кросс на 5 км по пересеченной местности *
9.	Без учета		1.10	Без учета		0.41	Плавание на 50 м (мин., сек.)
10.	15	20	25	15	20	25	Стрельба из пневматической винтовки из положения сидя или стоя с опорой локтей о

							стол или стойку, дистанция — 10 м (очки)
	18	25	30	18	25	30	или из электронного оружия из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция — 10 м (очки)
11.	Дистанция: 10 км						Туристический поход с проверкой туристических навыков
12.	15-20	21-25	26-30	15-20	21-25	26-30	Самозащита без оружия (очки)
12							количество испытаний в возрастной группе
	6	7	8	6	7	8	число необходимых испытаний для получения знака отличия Комплекса **
* Для бесснежных районов							
** При выполнении нормативов для получения знаков отличия Комплекса обязательны виды испытаний на быстроту, силу, выносливость и гибкость.							

Комплексы упражнений для профилактики профессиональных заболеваний

Выполнение комплексов упражнений для осанки

1. ИП — стоя над сиденьем стула, руки на поясе. Отвести руки в стороны — вдох; руки на пояс — выдох. Упражнение выполняют 4-6 раз. Дыхание равномерное.

2. ИП — то же. Руки вверх — вдох; наклон вперед — выдох. Так 5-7 раз. ТС.

3. ИП — стоя, руки перед грудью. Отвести руки в стороны — вдох; вернуться в ИП — выдох. 4-6 раз. ТМ.

4. ИП — стоя у стула. Присесть — выдох, встать — вдох. 5-7 раз. ТМ.

5. ИП — сидя. Согнуть правую ногу — хлопок; вернуться в ИП. То же с другой ноги. 3-5 раз. ТС.

6. ИП — сидя на стуле. Присесть впереди стула; вернуться в ИП. Дыхание не задерживать. 5-7 раз. ТМ.

7. ИП — то же ноги выпрямлены, руки впереди. Согнуть ноги в коленях, руки — на пояс; вернуться в ИП. 4-6 раз. ТС.

8. ИП — стоя. Отвести правую ногу назад, руки вверх — вдох; вернуться в ИП — выдох. То же с левой ноги. По 4-6 раз. ТМ.

9. ИП — стоя, руки на поясе. Наклоны влево-вправо по 3-5 раз. ТМ.

10. ИП — стоя, руки перед грудью. Отвести руки в стороны — вдох; вернуться в ИП — выдох. 4-6 раз. ТС.

11. ИП — стоя. Отвести правую ногу и руку вперед. То же с левой ноги. По 3-5 раз. ТС.

12. ИП — стоя, руки вверх. Присесть; вернуться в ИП. 5-7 раз. ТС. Дыхание равномерное.

13. ИП — то же руки вверх, кисти в «замок». Вращение туловища. 3-5 раз. ТМ. Дыхание не задерживать.

14. ИП — стоя. Шаг с левой ноги вперед — руки вверх; вернуться в ИП. То же с правой ноги. По 5-7 раз. ТС.

15. ИП — стоя, руки над грудью. Повороты влево-вправо с разведением рук. 4-5 раз. ТМ.

16. ИП — стоя, руки к плечам. По очереди выпрямляйте руки. 6-7 раз. ТС.

17. Ходьба на месте или по комнате — 30 сек. Дыхание равномерное.

Выполнение комплексов упражнений для глаз

1 – вверх – вниз (поднимите глаза вверх, опустите вниз)

2 – диагонали (посмотрите вправо-вверх, потом влево-вниз, поморгайте, выполните в обратном направлении).

3 – прямоугольник (очертите взглядом воображаемый прямоугольник, обводя его стороны глазами: снизу-вверх-влево-вниз-вправо. Поморгайте. Выполните в другую сторону).

4 – ходики (скосите глаза вправо, потом влево).

5 – циферблат (сделайте медленное круговое движение глазами начиная сверху по часовой стрелке. Повторите в другую сторону).

6 – змейка (нарисуйте зрачками волнистую линию, начиная справа налево. Поморгайте. То же самое в другую сторону).

Выполнение комплексов упражнений для опорно-двигательного аппарата

1 – сидя на стуле, прижав ногу друг другу, опускайте их на носки, затем на пятки.

2 – оперевшись двумя руками о стол, подниматься на цыпочки, опускаясь затем на пятки.

3 – обопритесь двумя руками о стену, попеременно становитесь на носки, затем на пятки.

4 – на вдохе поднять руки вверх и встать на носки, на выдохе расслабиться.

5 – сидя, движение ногами в разные стороны-вверх, вниз, влево, вправо.

6 – вставание на цыпочки обеими ногами одновременно.

Тактика спортивных игр

Технико-тактические приёмы игры в баскетбол

Юноши и девушки:

Конкурсное испытание заключается в следующем: перемещение спиной в защитной стойке, пробивание 3-х штрафных бросков (произвольным способом), рывок по прямой, выполнение ведения мяча правой или левой рукой «челноком» с передачей мяча в щит, ловля и бросок в корзину.

Участник находится за площадкой лицом вперёд справа в углу в пересечение лицевой и боковых линиях. По сигналу участник перемещается спиной в защитной стойке в 2 шага вправо и влево до штрафной линии, пробивает три штрафных броска, выполняет рывок лицом вперед к центральной линии, берет мяч и начинает прямолинейно ведение мяча «челноком» правой рукой до штрафной линии; обратно к центральной линии ведение мяча левой рукой, движение в обратном направлении к щиту ведение сильнейшей рукой (правой или левой) передача мяча в щит, от линии штрафного броска не выходя из круга, ловля мяча от щита двумя руками и бросок (произвольным способом). Фиксируется время выполнения упражнения, остановка секундомера осуществляется в момент касания мяча пола его броска в корзину.

За неточное попадание в корзину участнику к его фактическому времени прибавляется дополнительно 5 секунд, за каждое нарушение правил (пробежка, пронос мяча, двойное ведение, неправильная смена рук, недобегание до линий, не поймал мяч после передачи в щит) участнику прибавляется дополнительно 2 секунды.

В случае непопадания завершающего броска в упражнении даются две дополнительные попытки. За неточное попадание в корзину дважды прибавляются дополнительно 10 секунд. Если участник уходит с площадки, не выполнив дополнительные попытки, прибавляется дополнительно 30 секунд.

Технико-тактические приёмы игры в волейбол

Участник находится на лицевой линии.

С другой стороны площадки судьями указываются три любые зоны, в каждую из которых нужно будет попасть при подаче. В каждой из выбранных трех зон судьями указывается место для премиальных очков, которое обозначается стандартным гимнастическим обручем. Участнику дается право выполнить: три нижних прямых подачи, три верхних прямых подачи.

При выполнении нижних прямых подач: за попадание в заданную зону начисляется 3 очка. За попадание в зону премиальных очков участнику начисляется еще 1 очко к уже полученным трем. Если мяч попадает в одну и ту же зону, засчитывается одно попадание в данную зону и начисляется только 3 очка. За непопадание в указанную зону очки не начисляются. За подачу в сетку или в аут, снимается одно очко.

При выполнении верхних прямых подач: за попадание в заданную зону начисляется 3 очка. За попадание в зону премиальных очков участнику начисляется еще 1 очко к уже полученным трем. Если мяч попадает в одну и ту же зону, засчитывается одно попадание в данную зону и начисляется только 3 очка. За непопадание в указанную зону очки не начисляются. За подачу в сетку или в аут, снимается одно очко.

Верхняя прямая подача – и.п. – испытуемый находится на лицевой линии, лицом к сетке. Удар по мячу производится выше плечевого сустава (плеча).

Нижняя прямая подача – и.п. – испытуемый находится на лицевой линии, лицом к сетке. Удар по мячу производится ниже плеча.

Технико-тактические приёмы игры по настольному теннису

Подача шарика производится одной рукой (подкинуть мяч), второй рукой, ракеткой отбить шарик на стол своей стороны, затем на сторону соперника. Передвижение производится за пределами стола своей стороны (вперед, назад, влево, вправо). Отдача теннисной ракеткой отбивается любой стороной ракетки вверх, вперед.

Техника передвижения на лыжах

Техника передвижения на лыжах – наиболее рациональная для конкретных условий и данного уровня физической подготовленности система движений, обеспечивающая при оптимальной экономичности высокий спортивный результат. Техника всегда конкретна и определяется временными, пространственными и динамическими характеристиками. Техника лыжника изменяется в процессе возрастного развития организма и в результате спортивного совершенствования; кроме того техника должна быть естественной, эффективной, экономичной, устойчивой, вариативной, индивидуальной.

Основой техники передвижения на лыжах являются лыжные ходы.

Лыжные ходы-закономерное объединение отдельных движений лыжника в единое целое.

По отталкиванию ногой от подвижной или неподвижной опоры лыжные ходы подразделяются на классические и коньковые.

И классические, и коньковые классифицируются по вариантам работы рук в момент отталкивания. Выделяют группы попеременных ходов, когда отталкивание руками выполняется поочередно, однако всегда разноименно по отношению к толчковой ноге (как при ходьбе), и группы одновременных ходов, в основе которых - одновременное отталкивание руками. Возможны также ходы без толчка руками.

По количеству шагов в каждом цикле движений лыжные ходы классифицируют на бесшажные - движение происходит только за счет отталкивания палками, без движения ног; одношажные; двухшажные; трехшажные и четырехшажные (с 1,2,3 и 4 скользящими шагами в цикле лыжного хода, соответственно).

Классические ходы включают попеременные: двухшажный и четырехшажный;

одновременные: бесшажный, одношажный, двухшажный и трехшажный; а также переходы с одного хода на другой.

Попеременный двухшажный ход является одним из основных среди классических способов передвижения. Он применяется в различных условиях скольжения на равнинных участках и на подъемах. В цикле хода на два отталкивания палками выполняется два скользящих шага. При выполнении этого хода лыжник скользит поочередно то на одной, то на другой лыже и так же поочередно на каждый шаг отталкивается рукой, всегда разноименной

по отношению к толчковой ноге, т.е. общая схема движений рук и ног максимально приближена к обычной ходьбе.

Попеременный четырехшажный ход используют при передвижении по глубокому снегу, на неровной лыжне, в случаях, когда нет хорошей опоры для палок. Выгоден он при длительных переходах, прогулках, при передвижении с грузом, уложенным в рюкзак. Квалифицированные лыжники, этот ход практически не применяют.

В цикле хода на два попеременных отталкивания палками выполняется четыре скользящих шага.

Техника выполнения упражнений по атлетической гимнастике

Занятия атлетической гимнастикой включают в себя три фазы (части):

- разминку;
- силовые упражнения (основную часть);
- заключительную часть.

Разминка

Разминка имеет особое значение, поскольку снижает вероятность травм и позволяет проработать мышцы по всей амплитуде движений.

Общая разминка обычно состоит из разогревающих упражнений — легкой пробежки, работы на велотренажере и других подобных упражнений в течение нескольких минут. В специальной разминке применяются упражнения на растягивание, в частности, повторные статические упражнения (стретчинг).

Рекомендуется, например,

- наклон вперед из стойки с разведенными руками между фиксированными опорами;
- занесение стоп за голову до касания пола из положения лежа на спине;
- наклон вперед с касанием носков пальцами рук и пр.

Растянутое положение достигается за 2-3 с и удерживается 7-10 с. Упражнения повторяются трижды.

После упражнений на растягивание в течение 5-10 мин выполняются прыжки со скакалкой, отжимания, наклоны.

Силовые упражнения

Силовые упражнения, объем и интенсивность нагрузки в основной части занятия подбираются с учетом подготовленности занимающихся и задач тренировочного цикла.

Заключительная часть

Заключительная часть состоит из успокаивающих упражнений, таких, как медленный бег с переходом на ходьбу или плавание. На нее отводится 5-10 мин.

Темы сообщений, рефератов

1. Роль физической культуры в общекультурном развитии человека.
2. Роль физической культуры в профессиональном развитии человека.

3. Роль физической культуры в социальном развитии человека.
4. Основы здорового образа жизни.
5. Профилактика психоэмоционального перенапряжения.
6. Режим физической нагрузки для работника умственного труда.
7. Способы профилактики нарушений зрения.
8. Как повысить свой иммунитет?
9. Грипп, ОРЗ - средства профилактики и лечения.
10. Закаливание организма как средство укрепления здоровья.
11. Режим дня студента.
12. Организм как единая саморазвивающаяся и саморегулирующаяся биологическая система.
13. Анатомо-морфологические особенности и основные физиологические функции организма.
14. Функциональная система организма. Костная система и её функции.
15. Функциональная система организма. Мышечная система и её функции (строение, физиология и биохимия мышечных сокращений).
16. Физиологические системы организма.
17. Внешняя среда и её воздействие на организм и жизнедеятельность человека.
18. Функциональная активность человека и взаимосвязь физической и умственной деятельности.
19. Утомление при физической и умственной работе. Восстановление.
20. Биологические ритмы. Работоспособность.
21. Физиологические механизмы и закономерности совершенствования отдельных систем организма под воздействием направленной физической тренировки.
22. Роль упражнений и функциональные показатели тренированности организма в состоянии покоя и при выполнении стандартной и предельно напряжённой работы.
23. Обмен веществ и энергии.
24. Регуляция деятельности организма в различных условиях.
25. Особенности функционирования центральной нервной системы.
26. Рефлекторная природа двигательной активности. Формирование двигательного навыка.
27. Двигательная функция и повышение уровня адаптации и устойчивости организма человека к различным условиям внешней среды.
28. Характеристика физиологических состояний организма при занятиях физическими упражнениями и спортом.
29. Адаптация к нарушению биологических ритмов.
30. Устойчивость к резкому изменению погодных условий и микроклимата.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Физическая культура» организована в форме зачетов (по окончании каждого семестра) и дифференцированного зачета (по окончании всего периода обучения по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности «Гостиничное дело»).

В процессе зачетов оценивается ведение обучающимся Дневника здоровья, подготовка реферата/ проекта/ учебно-исследовательской работы, выполнение нормативов комплекса ГТО, организация и проведение комплекса упражнений для профилактики профессиональных заболеваний с обучающимися, освоения тактики спортивных игр.

Дифференцированный зачет предусматривает выполнение нормативов ГТО, демонстрацию выполнения комплекса упражнений для профилактики профессиональных заболеваний, демонстрацию обучающихся тактики спортивных игр, защита Дневника здоровья, демонстрирующего положительную динамику физических качеств обучающегося за весь период обучения.

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ (по стандартизированным методикам оценки)

Тесты

Броски мяча по баскетбольному кольцу;

Координационный тест - прыжки в длину с места (см);

Координационный тест - броски малого мяча в цель;

Силовой тест - приседание на одной ноге, опора о стену (количество раз на каждой ноге);

Силовой тест — подтягивание на низкой перекладине (количество раз)

Тест на координацию и скорость — челночный бег 2*10 м (с);

Силовой тест - бросок набивного мяча 1 кг из-за головы (м);

Силовой тест – сгибание и разгибание рук в упоре лежа;

Тест на гибкость – наклон туловища вперед из положения сидя

Тест на выносливость – 6-ти минутный бег

Тесты	Оценка		
	5	4	3
Бег 500м (мин,с)	11,00	13,00	б/вр
Бег на лыжах 3км (мин,с)	19,00	21,00	б/вр
Прыжки в длину с места (см)	190	175	160
Приседание на одной ноге, опора о стену (количество раз на одной ноге)	8	6	4
Силовой тест – отжимание от лавочки	20	10	5
Координационный тест - челночный бег 3x10м (с)	8,4	9,3	9,7
Бросок набивного мяча 1 кг из-за головы (м)	10,5	6,5	5,0
Гимнастический комплекс упражнений:	До 9	До 8	До 7,5

- утренней гимнастики - ЛФК (из 10 баллов)			

ОГСЭ.06 РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

1. Составьте синквейн к понятию «Менеджер».
2. Исследуйте ФГОС специальности. Составьте еще один синквейн, используя информацию из ФГОС специальности. Сравните два синквейна. Сделайте вывод.
3. Выполните комплексное задание на определение уровня усвоения языковых норм.
5. Составьте связное высказывание (письменно) на тему «Роль культуры речи в профессиональной деятельности»

1. Составьте синквейн к понятию «Менеджер». Запишите его в левый столбик таблицы.

*Синквейн (с фр. – «пять») – это способ обобщения сложной информации в тексте из 5 строк.

Строгое соблюдение правил написания синквейна необязательно.

1 строка – 1 слово (выражение) Кто? Что? (сущ.)

2 строка – 2 слова (определения: прил., прич.) Какой?

3 строка – 3 слова (глаголы) Что делает?

4 строка – 3-6 слов - фраза, несущая определенный смысл, выражающая отношение к теме

5 строка – заключение в форме существительного или словосочетания: резюме, обобщение, вывод.

<i>Синквейн на основе личного представления, опыта</i>	<i>Синквейн на основе ФГОС</i>
<i>Менеджер</i>	<i>Менеджер</i>

2. Исследуйте ФГОС специальности. Определите:
 - какие виды деятельности предполагает ФГОС;
 - при выполнении каких видов профессиональной деятельности необходимо владение нормами русского литературного языка;
 - какими профессиональными и общими компетенциями должен овладеть будущий специалист;
 - какими качествами должен обладать специалист;

– компетенции, развитию которых может способствовать дисциплина «Русский язык и культура речи».

3. Составьте еще один синквейн, используя информацию из ФГОС специальности. Запишите его в правый столбик таблицы. Сравните.

4. Ролевая игра «Давайте познакомимся»

Инструкция

4. Разделитесь на 4-5 микрогрупп

5. Выберите лидера (члена группы, который будет представлять результаты деятельности)

6. Выполните задание

1. Запишите информацию о себе по шаблону:

Меня зовут...

Мне...лет

Я увлекаюсь (занимаюсь)...

Я пришел учиться в колледж, чтобы...

4. Соберите, проанализируйте информацию, выявите особенности и представьте Портрет микрогруппы в предложенном вам стиле речи

5. Прочитайте тексты. Определите стиль данного текста. Выпишите слова и предложения, характерные для данного стиля.

А. Невероятное открытие! Житель глухой деревни Эксперименталово изобрел новый препарат, заставляющий куриц нести золотые яйца! Тайна, над которой не одно столетие бились величайшие алхимики мира, наконец, раскрыта нашим соотечественником! Пока от изобретателя никаких комментариев не поступало, он, в данный момент, находится в сильном запое, однако можно однозначно сказать, что открытия таких патриотов, однозначно, стабилизируют экономику нашей страны и укрепят ее позиции на мировой арене как лидера в области добычи золота и производстве золотых изделий на десятки лет вперед.

Б. Акт беспрецедентной жестокости и бесчеловечного отношения к животным проявил житель деревни Эксперименталово, который в своих корыстных целях с особым цинизмом использовал несчастных куриц для создания своего «философского камня». Золото было получено, однако это живодера не остановило, и он, как абсолютно аморальный тип, ушел в глубочайший запой, даже не пытаясь помочь бедным созданиям, ставшим жертвой его вопиющих экспериментов. Сложно сказать, чем чревато такое открытие, однако, учитывая тенденции в поведении «ученого», можно сделать вывод, что он явно замышляет захват власти над миром.

В. Сидорович плохо спал ночью, то и дело, просыпаясь под раскаты грома и сверканье молний. Это была одна из тех ужасных ночей, когда хочется закутаться под одеяло, высунув нос для притока воздуха, и представлять, что ты в шалаше в дикой степи за сотни километров до ближайшего города.

Вдруг откуда ни возьмись Сидоровичу по уху проехала ладонь спавшей рядом жены:

– Спи уже, путешественник хренов, – простонала она, сонно причмокивая языком.

Сидорович обиженно отвернулся, надувшись. Он думал о Тайге...

Г. Я, Иванов Иван Иванович, выражаю свои искреннюю благодарность сотрудникам компании ООО «Пример», в частности, Сидорову С.С. и Пупкову В.В. за высокий уровень качества обслуживания и оперативное урегулирование всех спорных моментов прямо на месте и прошу поощрить их в соответствии с условиями коллективного договора ООО «Пример».

Д. Ёо, чувак! Если ты читаешь этот текст, то врубаешься в тему. Энергия, драйв и скорость – вот что определяет мою жизнь. Я люблю экстрим, люблю острые ощущения, люблю, когда адреналин зашкаливает и сносит башку. Я без этого не могу, чувак, и знаю, что ты меня понимаешь. Мне глубоко по-барабану: скейтборд или паркур, ролики или байк, до тех пор, пока мне есть чему бросить вызов. И это круто!

Е. Вы когда-нибудь задумывались о том, что было бы, если бы Земля поменялась местами с Юпитером? Я серьезно! Возникли бы НовыеВасюки на его кольцах? Конечно нет! Они же из газа! Неужели вы хоть на минуту купились на такую откровенную чушь? В жизни не поверю! А если бы луна упала в Тихий Океан, на сколько бы поднялся его уровень? Вы, наверное, думаете, что я – редкий зануда, но, если я не задам эти вопросы, то кто?

6. Выполните задания письменно по вариантам.

Вариант 1

1. Перепишите предложения, устранив допущенные речевые ошибки:

1) Человечный фактор решает всё.

2) У меня нет осенних туфлей.

3) Таким образом, рассмотрев функциональные характеристики структур департамента, предлагается следующее решение.

2. Выпишите слова с Ё.

АФЕРА, МАНЕВРЫ, СВЕКЛА, ОСЕДЛЫЙ, ОДНОВРЕМЕННЫЙ.

3. Выпишите слова, в которых согласный перед Е произносится твердо: СИНТЕЗ, ДЕКЛАРАЦИЯ, ДЕКАДА, ВЕКСЕЛЬ, БУТЕРБРОД.

4. Поставьте ударение в следующих словах:

КЛАДОВАЯ, НЕФТЕПРОВОД, ВЕРОИСПОВЕДАНИЕ, ХРИСТИАНИН, СВЕКЛА, ДИСПАНСЕР, ЖАЛЮЗИ, НА ПОХОРОНАХ, ЦЫГАН, ОТКУПОРИТЬ, ПО СРЕДАМ, УГЛУБИТЬ, БАЛОВАТЬ, БАЛОВАННЫЙ, ЗАНЯТА, ОПТОВЫЙ, КАМБАЛА, КАТАЛОГ, УПРОЧИТЬ, ЯЗЫКОВАЯ (система).

5. Как различаются по смыслу следующие паронимы? Употребите каждый пароним в контексте (словосочетание, предложение), демонстрируя тем самым разницу в значении:

БОЛОТНЫЙ – БОЛОТИСТЫЙ, ДИПЛОМАТ – ДИПЛОМАНТ, УДАЧНЫЙ – УДАЧЛИВЫЙ, РОСПИСЬ-ПОДПИСЬ, СВОДНЫЙ-СВОДЧАТЫЙ.

6. Как вы понимаете значение следующих заимствованных слов?
АПЕЛЛЯЦИЯ, ВЕТО, ДЕМАГОГИЯ, ДИЛЕММА, ЙЕТИ.

7. Перепишите предложения, употребив числительные в нужной форме:

а) Найти сумму 467 и 8643.

б) 10 сложить с 6504.

в) От 5858 отнять 19.

8. Определите род следующих существительных:

КОФЕ, МОЗОЛЬ, СУХУМИ, АТС, КАКАДУ, КРУПЬЕ, РАНДЕВУ, ОМОН, СССР, ТАКСИ.

9. Образуйте форму родительного падежа множественного числа:

Образец: помидор (ед.ч.) – (чего?) помидоров (мн.ч.).

ТУФЛЯ, СВЕЧА, ЯСЛИ, САПОГ, КОЧЕРГА, ДУПЛО, ВАЛЕНОК, ГРАММ, НОСОК, ДЯДЯ.

10. Перепишите слова, вставив пропущенные буквы:

В...СТ...БЮЛЬ ТЕАТРА, ИЖД...ВЕНЕЦ, К...МП...ТЕНТНЫЙ ИНЖ...НЕР,

СУВ...Р...НИТЕТ ГОСУДАРСТВА, О...ОЗИЦИОННАЯ ПАРТИЯ.

Вариант 2

Перепишите предложения, устранив допущенные речевые ошибки:

1) Совсем недавно я купила очень красивый бра.

2) Внеклассная работа играет положительное значение в развитии детей.

3) Поднимая цены на топливо, это прямо скажется на уровне жизни населения.

Выпишите слова с Ё.

ОСЕДЛЫЙ, ЗА ИСТЕКШИЙ ПЕРИОД, НАЕМНИК, БЫТИЕ, СТАРЬЕВЩИК.

Выпишите слова, в которых согласный перед Е произносится твердо:

КОМПЬЮТЕР, ТЕСТ, ПРЕССА, ПРЕССИНГ, ШИНЕЛЬ.

4. Поставьте ударение в следующих словах:

АВГУСТОВСКИЙ, АПОКАЛИПСИС, АПОСТРОФ, БАЛОВАТЬ, БЕНЗОПРОВОД, ВЕРБА, ГУСЕНИЦА, ДИОПТРИЯ, ДИСПАНСЕР, ДОСУГ, ЕРЕТИК, ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЕ, ЗАВИДНО, ЗАДОЛГО, ЗАВСЕГДАТАЙ, ЗАКУПОРИТЬ, ИКОНОПИСЬ, КАМБАЛА, КВАРТАЛ, КАУЧУК.

Как различаются по смыслу следующие паронимы? Употребите каждый пароним в контексте (словосочетание, предложение), демонстрируя тем самым разницу в значении:

НЕВЕЖДА – НЕВЕЖА; ПРЕДОСТАВИТЬ - ПРЕДСТАВИТЬ;

РОСПИСЬ-ПОДПИСЬ; ЛИЧНОСТНЫЙ – ЛИЧНЫЙ,

ИСКУСНЫЙ – ИСКУССТВЕННЫЙ.

Как вы понимаете значение следующих заимствованных слов?

КАНОН, КОНФОРМИЗМ, ИНСИНУАЦИЯ, ОФШОРНЫЙ, НОНСЕНС.

Перепишите предложения, употребив числительные в нужной форме:

а) Найти сумму 654 и 986.

б) 54 сложить с 9806.

в) От 5674 отнять 80.

Определите род следующих существительных:

ШАМПУНЬ, ВУАЛЬ, АЗС, СМИ, АЛИБИ, ШИМПАНЗЕ, АВЕНЮ, ДЕПО, МЕНЮ, ДОМИЩЕ.

Образуйте форму родительного падежа множественного числа:

Образец: помидор (ед.ч.) – (чего?) помидоров (мн.ч.).

ЯБЛОКО, САПОГ, КИЛОГРАММ, ТУРОК, АРМЯНИН, ДЖИНСЫ, ГОЛЬФЫ, ДЯДЯ, КОММЕНТАРИЙ, НОСОК.

Перепишите слова, вставив пропущенные буквы:

ТЕ...АСА ДОМА, РА...ЧИТЫВАТЬ, ИНТ...ЛЛ...ГЕНТ, ОБ...ЯНИЕ, ОБ...НЯНИЕ, П...ЛИСАДНИК, ГА...ЕРЕЯ, АНТИКО...ОЗИЙНОЕ ПОКРЫТИЕ.

Задания для рубежного контроля

Контрольное занятие №1. Семинар «Современный русский литературный язык как мировой язык»

1. Выступите с сообщением на одну из тем (2 минуты):

Признаки международного языка.

Виды международных языков.

Мировые языки как разновидность международных языков.

Русский язык как язык русской нации.

Русские и русскоязычные.

Хронологические границы современного русского языка.

Статус и функции русского языка в России.

Статус и функции русского языка в мире.

Причины приобретения русским языком статуса мирового.

2. Оцените выступление однокурсника.

3. Примите участие в обсуждении проблем развития современного русского языка.

4. Выполните тестовые задания

Задание 1. Прочитайте приведенные ниже тексты и подготовьте ответы на вопросы семинара.

Вопросы к семинару

«Современный русский язык как мировой язык»

Признаки международного языка.

Виды международных языков.

Мировые языки как разновидность международных языков.

Русский язык как язык русской нации.

Русские и русскоязычные.

Хронологические границы современного русского языка.

Статус и функции русского языка в России.

Статус и функции русского языка в мире.

Причины приобретения русским языком статуса мирового.

Тексты к семинару:

Текст 1.

Международные языки — языки, служащие средством общения народов разных государств. Подразделяются на естественные языки (для которых функция международных языков является реальной, но вторичной по отношению к их основному использованию в роли национальных или этнических языка) и искусственные языки (для которых функция международного языка является первичной, но не всегда реализованной, поскольку не все такие языки получили применение в практике межъязыкового общения).

Международные естественные языки в древнюю и средневековую эпохи носили региональный характер (их употребление ограничивалось определенным регионом), их использование сопровождалось ограничениями: социальными (ими владели относительно небольшие социальные группы), функциональными (зачастую М. я. использовался в этой роли лишь в письменной форме) и др. Так, средством общения народов Дальнего Востока был китайский язык (в его иероглифической форме). В древних государствах Передней Азии использовались в разные эпохи шумерский, аккадский и арамейский языки. Древнегреческий язык стал общим языком эллинистического мира, латинский язык — разноречной Римской империи; в средневековой Европе оба языка выступали в функции международного языка. К средним векам относится выдвижение на роль международных языков арабского, персидского языков в районе Ближнего Востока; старославянского языка в славянских странах.

В новое время, наряду с сохраняющейся категорией региональных международных языков (прежних, как, напр., арабский, или новых, как, напр., суахили), возникла группа международных языков глобального использования (т. наз. мировые языки), что вызвано потребностями более широких международных контактов в условиях расширяющейся международной торговли, развития средств массовой коммуникации, интернационализации научной терминологии и т. п.

Выдвижение того или иного языка на роль мирового определяется совокупностью экстралингвистических (политических, экономических и культурных) и лингвистических факторов (к числу последних относится развитость функциональных подсистем языка, наличие отраслевых терминологий и пр.). Число мировых языков имеет тенденцию к возрастанию. После 18 в. (нередко именовавшегося веком «всеобщности французского языка») в сферу глобального использования постепенно включаются английский и немецкий языки, с 20 в. русский и некоторые другие языки. Международное общение обеспечивает в совокупности группа наиболее развитых международных языков (т. наз. клуб мировых языков).

Для мировых языков характерно юридическое закрепление их роли благодаря признанию их «официальными» или «рабочими» языками

международных организаций или конференций (ООН, ЮНЕСКО и др.; так, официальными и рабочими языками ООН являются английский, арабский, испанский, китайский, русский, французский языки), они включаются в программы обучения общеобразовательной и высшей школы разных стран в качестве «иностранных языков».

От международных языков следует отличать языки межнационального общения, используемые внутри многонациональных государств. Некоторые языки могут выступать в роли как международных языков, так и языков межнационального общения (напр., русский язык, будучи одним из мировых языков, является средством межнационального общения народов России).

Международные искусственные языки представляют собой коммуникативные системы, специально сконструированные для международного общения. Попытки создания таких языков делались еще в античную эпоху (в 4 – 3 вв. до н. э. искусств. язык на базе древнегреческого койне был разработан Алексархом). В большом количестве проекты искусственных языков стали появляться с 17 в., что связано с сокращением международных функций латинского языка. В 1629 г. Р. Декарт заложил основы теории лингвопроектирования. В 17–19 вв. создатели искусственных языков нередко исходили из критики естественных языков, как якобы недостаточно совершенных орудий мышления и общения, и мыслили искусственные языки как универсальные, предназначенные для замены естественных. В середине 19 в. оформляется представление о вспомогательном характере искусственного языка как специализированного средства международного общения, выступающего наряду с естественными языками. Первым искусственным языком, получившим коммуникативную реализацию как в устном общении, так и в литературе, стал *волапюк* (создан в 1879). В 1884–89 состоялись 3 международных конгресса сторонников волапюка, в разных странах мира на нем издавалось несколько десятков газет и журналов. Однако это движение просуществовало недолго. Широкое распространение с большим числом говорящих получил только *эсперанто* (создан в 1887). Узкое коммуникативное использование имеют также искусственные языки *идо* (1907), *окциденталь* (1921–22) и *интерлингва* (1951).

(С.Н. Кузнецов // *Лингвистический энциклопедический словарь*. М., 1990. С.291.)

Текст 2. Международные и искусственные языки

Международные языки служат средством общения народов разных государств. Существует два вида международных языков – естественные и искусственные. Для естественных языков функция международного языка – вторичная, для искусственных – первичная.

Естественные международные языки

В древние времена и средние века международные языки имели пределы распространения:

1. Определенный регион.

На Ближнем Востоке – шумерский, аккадский, арамейский, в

эллинистических государствах – древнегреческий;

2. Определенная социальная группа.

Жрецы и священники использовали международные языки для религиозных целей (арабский в странах ислама, латинский и греческий в христианских странах, санскрит у индуистов, пали у буддистов);

3. Определенная функция.

На Дальнем Востоке у японцев, корейцев и вьетнамцев письменным международным языком был китайский язык в иероглифической форме.

И сегодня есть немало региональных международных языков. В Восточной Африке – суахили, в Западной – хауса, в Индонезии, Малайзии и Сингапуре – малайский; персидский как язык литературы на Ближнем и Среднем Востоке; в какой-то степени немецкий на Балканах и Восточной Европе. В Европе XVIII–XIX веков основным международным языком был французский. С начала XX века стала возрастать роль английского языка. Между двумя мировыми войнами было международное англо-французское двуязычие (официальные языки Лиги Наций). Официально признанными международными языками после второй мировой войны считаются рабочие языки Организации Объединенных Наций. Это английский, французский, испанский, русский, арабский и китайский языки. Немецкий и японский языки, несмотря на вес Германии и Японии, не признаны таковыми, так как ООН была создана после победы над этими странами во второй мировой войне. <...>

Искусственные международные языки

Искусственные международные языки подразделяются на априорные и апостериорные.

Априорный искусственный язык (лат. *apriori* - до этого, прежде) - словарный состав и грамматика которого не заимствуются из естественных языков, а конструируются по собственным правилам. Сольресоль и линкос не имеют аналогий в естественных языках.

Апостериорный искусственный язык (лат. *aposteriori* - после этого) - слова заимствуются из естественных языков, и грамматика строится по образцу естественных языков, напр., бейсик инглиш.

Смешанный искусственный язык совмещает свойства априорного и апостериорного языков. В волапюке и эсперанто видоизмененная лексика - из естественных языков, а грамматика априорна.

Кроме языков общего назначения существуют и специализированные искусственные языки математики, химии, логики, программирования. К последним относятся, напр., такие языки, как FORTRAN (Formula Translation), ALGOL (Algorithmic Language), BASIC (Beginnefs All-purpose Symbolic Instruction Code).

В мире существует множество искусственных языков. Первое известие о создании искусственного языка относится к IV–III веку до н.э., когда грек Алексарх использовал в качестве основы древнегреческое койне. В новое время, когда сократилась роль латинского языка, особенно из-за распространения протестантизма, вводящего национальные языки в

богослужение, появилось множество проектов апостериорного искусственного языка на основе упрощенного латинского, французского, или смеси славянских языков. Напр., хорват Юрий Крижанич (долго живший в России) в XVII веке написал трактат «Политика» на искусственном славянском языке (60% общеславянских слов, 10% русских, 10% хорватских). Философы и ученые (Р. Декарт, Я. Коменский, И. Ньютон, Г. Лейбниц) предлагали спроектировать априорные языки при помощи комбинаций букв и цифр. К двадцатому веку насчитывалось свыше тысячи различных проектов. Ниже будут рассмотрены только наиболее известные языки. <...>

Волапюк

В 1879 году Иоганн Мартин Шлейер (1831 - 1912), немецкий пастор, опубликовал проект языка, который сразу же приобрел множество сторонников: уже через десять лет 200 000 человек окончили курсы волапюка, который даже преподавали в вузах, выходили волапюкские газеты, на нем писали и говорили в конторах и отелях, ставили оперы. Была создана Международная Академия Волапюка (KademBevunetikVolapuka). Этим языком владели до одного миллиона человек. Это был первый в мире международный искусственный язык, который стал живым средством общения. Буквы за некоторыми исключениями (например, буква j = [ш]) читались по-немецки, но звук [г] в волапюке первоначально отсутствовал, потому что Шлейер хотел, чтобы этим языком могли пользоваться китайцы, для которых [г] - редкий звук. Тем самым он «обидел» японцев, у которых нет звука [1].

Лексика этого языка основывается в основном на искаженных до неузнаваемости словах английского языка, причем корневые слова были, как правило, односложными, начинались и заканчивались согласными. Примером образования слов может служить самоназвание этого языка: Volapuk (world +speak), т.е. «мир + говорить». Авоткакуро довались другие слова: diploma >plom, problem >blem, academy >kadem, republic >blik, England - Nely, America >Melop, Russia >Lusan, Africa >Filop, animal (животное) >nim, rose (роза) >lol, friend (друг) >flen.

Особенности лексики волапюка можно показать на следующих примерах: del - день, adel - сегодня, odel - завтра, adel - вчера, bal - один, tel - два, kit - три, bals - десять, tels - двадцать, kils - тридцать, fat e mot - отец и мать, man e vom - мужчина и женщина, blod e ji-blod - брат и сестра, son e ji-son - сын и дочь.

Грамматика довольно сложная, включающая черты многих языков.

У существительных были 4 падежа, например, им. пад. dom (дом), род. пад. - doma, дат.пад. - dome, вин.пад. - domi. Показатель мн. числа - s, как в англ.яз (doms - дома). Существительные имели степени сравнения (как в осетинском языке). Окончание прилагательных -ik (gudik "хороший"), наречия на -i или -o (eg., gudiko "хорошо"). Основные местоимения: ob (я), ol (ты), ot (он), of (она), os (оно), obs (мы), ols (вы), andoms, ofs (они).

У глаголов было 5 времен, 5 наклонений, 2 вида, 2 залога. <...>

Отчелаш: O Fat obas, kelbinol in sills, paisaludomoznemola!

Komomodmonarganola! Jenomozvilolik, as in siil, isutal! Перевод: *Отче наш, сущий на небесах! Да святится имя Твое; да придет Царствие твое; да будет воля Твоя и на земле, как на небе.*

Судьба языка незавидная. Быстрый взлет сменило стремительное падение. Во-первых, Шлейер отказывался от предложений упростить язык, а во-вторых, на арену вышел более простой эсперанто, в котором были учтены многие недостатки волапюка. К началу 20 века волапюк вымер, а само название языка стало синонимом белиберды.

Эсперанто

Варшавский врач и полиглот Лазарь Маркович Заменгоф (1859-1917) в первой публикации (1887) своего проекта искусственного языка LingvoInternacia (Международный язык) выступал под псевдонимом Д-р Эсперанто ("Надеющийся"), который и превратился в название языка.

Первый учебник эсперанто был написан на русском языке: Польша тогда входила в состав России.

Язык построен на основе интернационализмов, преимущественно романского происхождения, но с добавлением германских и некоторых славянских элементов (bonanmatenon - доброе утро, bonantagon - добрый день). Читается как пишется; есть диакритические знаки, ударение всегда на предпоследнем слоге. Это агглютинирующий язык. Всего 16 грамматических правил. Исключений нет. Есть определенный артикль la.

Все существительные оканчиваются на -о (domo - дом), прилагательные на а (bona-хороший), наречия на е (bone - хорошо); мн. число выражается окончанием - j (bonajdomoj-хорошие дома); винительный падеж - n (mividasdomon - я вижу дом); родительный падеж выражает предлог de, дательный - предлог al.

Окончание глаголов в настоящем времени - as (vidas - вижу), прошедшем времени - is (venis - пришел), будущем времени - os (malfermos - открою), инфинитив оканчивается на i (esti - быть); повелительное наклонение - u (skribu - пиши), сослагательное наклонение- us, (skribus - писал бы).

mi - я, vi - ты,вы, I - он, si - она, ni -мы ili, oni - они.

jes - да, ne - нет, kaj - и, si - вопросительная частица.

Многие аффиксы облегчают запоминание слов: mal - отрицание, in - суффикс женского пола, ge - оба пола, fi - отвращение. Напр., bone - хорошо, malbone - плохо; granda - большой, malgranda - маленький; ami- любить, malami - ненавидеть; patro - отец, patrino - мать, gepatroj - родители; odoro - запах, fiodoro - вонь.

Любой без труда переведет это предложение: Laelektristoakuratekontrololektrajnlampojn en laredeklacio, kiel laboras mia patrino. Заимствований из русского языка около 30: vidi, sidi, berpi, gladi, serpo, toporo, prava, kruta, krom, klopodi, gloti, nepre, brovo, kreno, vosto, kolbaso, kartavi.

Слова, взятые из немецкого языка: knabo, nur, tago, jaro, monato, melki, trinki, lerni, gasto, haro, morgau, baldafl, voto, hejmo, zorgi и т.д. Слова,

заимствованные из французского языка: *aceti, mangi, krajono, jeti, poso, fresa* и т.д.

"Отченаш": *Patronia, kiuestasen la cielo, sanktaestu via pomo; venuregno via; estufaritavolo via, kielen la cielotielankausur la tero.*

У эсперанто имеются и недостатки: непоследовательность в фонетическом строе, напр., есть звук "ц", но нет звонкой пары "дз", орфография с неудобными диакритическими знаками, излишняя последовательность в оформлении лексики (*Asio* вместо *Asia*, *kafo* вместо привычного *koфе* и одновременно исключения в оформлении числительных, местоимений и служебных слов, неудобство согласования прилагательных и существительных, обязательность винительного падежа и т.д. Однако эсперанто пока самый популярный искусственный язык. На нем выходят журналы, книги, пишутся романы и стихи. У эсперанто немало сторонников. <...>

Бейсик инглиш

Бейсик Инглиш (*BasicEnglish*) следует отличать от языка программирования Бейсик. *Basic*, кроме значения "основной", расшифровывается как *BritishAmericanScientificInternationalCommercial* (Британско-Американский Научный Международный Коммерческий). Это упрощенный английский язык, автором которого был английский лингвист Ч. Огден (1932). Язык состоит из 850 английских слов (100 операций, т.е. глаголов, предлогов, наречий, местоимений, 600 вещей, 150 качеств). Всего 18 спрягаемых глаголов (*come, get, give, go, keep, let, make, put, seem, take, be, do, have, say, see, send, may, will*). Поэтому для замены отсутствующих глаголов применяются сочетания имеющихся глаголов и существительных, а для отсутствующих существительных применяются описания, например, вместо *He wanted* (он хотел) = *He had a desire* (он имел желание), а вместо *people* (народ, люди) - *men and women* (мужчины и женщины). Язык был довольно популярен в 30-40 годы, но непрактичность его вследствие излишней упрощенности лексики при сохранении сложной орфографии и грамматики привела к скорому забвению. <...>

(Б.Ганеев. Язык. Уфа, 2001. С.239–246)

Текст 3.

Русский язык является одним из славянских (а точнее говоря – восточнославянских) языков, принадлежащих наряду с германскими, романскими, балтийскими, индийскими и другими к индоевропейской языковой семье.

В 1992 г. приблизительно 285 млн. человек считали русский язык родным или вторым родным языком (такова была численность населения СССР к тому времени). Сегодня, по оценкам специалистов, их число за счет естественной убыли населения меньше на 35–40 млн. человек. В него входят: около 145,3 млн. жителей России; 19,2 млн. русских, проживающих, по данным последних переписей населения, и странах СНГ и Балтии; остальные – это бывшие советские граждане других национальностей и русская

диаспора за рубежом. Еще приблизительно 180 млн. человек владеют или стремятся овладеть русским языком как иностранным. Таким образом, сегодня на русском языке в мире говорят 420–460 млн. человек (7,75% населения Земли). Что же представляет собой русский язык в настоящее время?

(*Современный русский литературный язык / Под ред. Акад. РАО В.Г. Костомарова и проф. В.И. Максимова. М., 2003. С.8-10*).

Текст 4.

Русскоязычное население. 1. – Понятие, используемое в широком и узком смысле. В широком – как объединительное название русских и групп людей другой этнической принадлежности, пользующихся преимущественно русским языком и обычно считающих его «родным»; в узком смысле – только группы нерусской национальности с «родным» русским языком; число таковых возросло с 10,2 млн. в 1959 г. до 18,7 млн. в 1989 г.; в это число вошли 8,3 млн. украинцев, 2,9 млн. белорусов, 1,2 млн. евреев, 1,1 млн. татар, 1,0 млн. немцев и др. В начале 1990-х гг. появилась тенденция использовать термин Р.н. во внешнеполитической сфере для обозначения всего Р.н., находящегося вне границ Российской Федерации и нуждающегося в ее покровительстве, прежде всего в Эстонии и Латвии, где были приняты законы, дискриминирующие права иноэтнических групп.

Русскоязычное население. 2. – Термин, которым обозначаются русские и представители других национальностей, использующие в основном русский язык и проживающие в республиках России, а также государствах нового зарубежья. Их общее количество нестабильно из-за миграционных процессов, однако оно доходит до 20–25 млн. чел.

Проблемы Р.н. обострились за последние годы из-за дискриминационных мер, которые предпринимаются по отношению к ним в некоторых странах нового зарубежья (Латвия, Эстония и некоторые др.), а также из-за конфликтов в некоторых национальных регионах.

(*М.И. Исаев. Словарь этнолингвистических понятий и терминов. М., 2001. С.131*)

Текст 5.

Русские (самоназвание) – самый многочисленный народ в РФ (РФ – Российская федерация) и на всем пространстве бывшего СССР. Их основная масса расселена в РФ (в тыс. чел., по переписи 1989) – около 119 866 (81,5% всего населения), в том числе в Адыгее – 293,6 (68,0), Башкирии – 1548,3 (39,3), Бурятии – 726,2 (69,9), Республике Алтай – 115,2 (60,4), Дагестане – 165,9 (9,2), Кабардино-Балкарии – 240,7 (31,9), Калмыкии – 121,5 (37,7), Карачаево-Черкесии – 175,9 (42,4), Карелии – 581,6 (73,6), Коми – 721,8 (57,7), Марийской Республике – 355,9 (47,5), Мордовии – 586,1 (60,8), Северной Осетии – 189,1 (29,9), Татарии – 1575,3 (43,2), Туве – 98,8 (32,0), Удмуртии – 945,2 (58,8), Хакасии – 450,4 (79,4), Чечне и Ингушетии – 293,8 (23,1), Чувашии – 357,1 (26,7), Якутии – 550,2 (50,3); в автономных округах:

Ачинском и Бурятском – 31,5 (40,7), Коми-Пермяцком – 57,3 (36,1), Корякском – 24,8 (62,0), Ненецком – 35,5 (65,8), Таймырском – 37,4 (67,0), Усть-Ордынском и Бурятском – 76,8 (56,5), Ханты-Мансийском – 850,3 (66,3), Чукотском – 108,3 (66,0), Эвенкийском – 16,7 (67,5), Ямало-Ненецком – 292,8 (59,1), в Еврейской автономной обл. – 78 (83,2).

Русские широко представлены и в странах нового зарубежья (бывших союзных республиках СССР): на Украине – 11355,6 (22% всего населения), в Казахстане – 6227,5 (37,8), Узбекистане – 1653,5 (8), Белоруссии – 1342 (13,2), Киргизии – 916,6 (21,5), Латвии – 905,5 (37,6), Молдавии – 562 (13), Эстонии – 474,8 (30), Азербайджане – 392,3 (5,5), Таджикистане – 388,5 (7,6), Грузии – 341,2 (6,3), Литве – 344,5 (9,3), Туркмении – 333,9 (9,4), Армении – 51,5 (1,5), а также в США – около 1 млн., Канаде и многих других странах (около 1,4 млн. чел.).

<...> Истоки истории русского народа восходят к эпохе древнерусского государства – Киевской Руси, которое возникло в 9 в. в процессе консолидации восточнославянских племен; складывался русский народ в 13 – 14 вв. в самую напряженную для Восточной Европы эпоху, что было связано с распространением татаро-монгольского ига на Русью.

<...> Язык русских совместно с украинским и белорусским языками составляют восточнославянскую подгруппу славянской группы индоевропейской лингвистической семьи. Он – один из наиболее распространенных и развитых языков мира, служит средством межнационального общения народов РФ, а также в значительной мере народов всего постсоветского пространства. Русский – один из шести официальных языков ООН, государственный язык РФ, а также многочисленных республик РФ.

Русский язык выделился в 14–15 вв. из распавшегося древнерусского языка, от которого происходят также украинский и белорусский языки. Для диалектного членения общенародного языка русских характерно существование наречий (северовеликорусского и южновеликорусского), а также их сочетаний (своеобразное койне). Наречия языка Р., не будучи отгороженными друг от друга, постоянно взаимодействуют между собой и языками других народов.

Взаимовлияние наречий языка Р. особенно усиливается в эпоху становления русской нации и, соответственно, русского национального языка (с 17 в.). Переломным моментом в этом плане становится 18 в. – период бурного развития промышленности, переустройства государства, подъема науки и литературы, усиления взаимодействия с культурами европейских стран (в особенности Франции).

Письменность своего русский язык унаследовал от Древней Руси. Наиболее ранние письменные памятники относятся к 11 в. В основу русского алфавита положена кириллица.

(М.И. Исаев. Словарь этнолингвистических понятий и терминов. М., 2001. С.129–131)

Текст 6.

Русский язык выделился из восточнославянского (древнерусского) языка в самостоятельный язык в XIV—XV вв. наряду с украинским и белорусским. После распада Киевской Руси отдельные феодальные земли вошли в состав разных государственных образований, что отразилось и на судьбе некогда единого древнерусского языка. Территории нынешних Украины и Белоруссии отошли со временем Польско-Литовской унии, земли же, на которых формировался собственно русский язык, объединялись вокруг Москвы.

На территории Московской Руси существовало два наречия: северновеликорусское (наиболее характерные черты — оканье и взрывной г) и южновеликорусское (аканье и фрикативный г). После падения Новгорода и присоединения его к Московской Руси северновеликорусское наречие потеряло шанс стать отдельным восточнославянским языком, несмотря на значительные структурные особенности. Москва же, оказавшись в XVI—XVII вв. на границе двух наречий, послужила местом, где сложилось своеобразное койне, которое впитало особенности обеих групп говоров и постепенно стало образцовым. В Московской Руси развилась оригинальная и переводная литература разнообразных жанров, в московских приказах формировались общерусские нормы делового языка. От древнерусской эпохи было унаследовано литературное двуязычие: продолжали существовать церковнославянский язык русского извода и собственно русский литературный язык с народной речевой основой.

С XVII в. язык великорусской народности преобразуется в русский национальный язык, в котором устраняется литературное двуязычие, устанавливаются определенные литературные нормы. Церковнославянский язык начинает использоваться только как язык церкви, а церковнославянизмы получают статус стилистического средства литературного языка. В XVIII в. продолжается формирование национального языка, складывается система трех стилей (высокого, среднего и низкого), при этом нормативным считается высокий стиль. Большой вклад в разработку теории трех стилей внес М.В. Ломоносов.

Наконец, в начале XIX в. благодаря гению А.С. Пушкина различные языковые течения были синтезированы в единую систему, основой которой послужила литературно обработанная народная речь. Именно в произведениях Пушкина определился средний стиль и сложилось представление о нем как о литературной норме, отчего в корне изменилось стилевое пространство русского языка. Именно в пушкинских произведениях сформировались современные принципы словоупотребления, именно эти образцовые тексты стали той базой, на основе которой описывалась грамматика русского литературного языка и составлялись гимназические учебники. В дальнейшем русский литературный язык развивался и обогащался под влиянием многих мастеров слова, взаимодействовал с другими языками.

(Современный русский литературный язык / Под ред. акад. РАО

Текст 7.

Выражение *современный русский язык* употребляется в двух значениях: 1) это язык от А. Пушкина до наших дней (широкое понимание термина «современный») и 2) язык середины — второй половины XX в. (узкое понимание термина, предложенное М.В. Пановым). Вне сомнения, язык конца XX в. отличается от языка пушкинской эпохи фонетически, лексически, семантически и грамматически.

Здравствуй, племя\ Младое, незнакомое! (А. Пушкин)

Племя в языке А.Пушкина значит 'поколение людей' — устарелое слово высокого стиля; *младое* — ныне фонетический архаизм. Однако язык Пушкина нам в целом понятен, лишь в отдельных случаях необходимы комментарии. И вместе с тем язык эпохи информационного развития отличается специализированностью знания, расширением информативности, вовлеченностью в широкий обиход иноязычных именований интернационального типа: брокер, оффшор, эмиссия, эмбарго и др. И потому узкое понимание термина «современный» объяснимо и обоснованно.

(Современный русский язык: Теория. Анализ языковых единиц. В 2 ч. Ч.1. /Под ред. Е.И. Дибровой. М., 2001. С.6-7)

Текст 8.

Русский язык в Российской Федерации

В соответствии со статьей 68 Конституции Российской Федерации русский язык является государственным языком Российской Федерации на всей ее территории. В Советском Союзе понятие «государственный язык» не использовалось, а русский язык имел статус языка межнационального общения. Закон РСФСР «О языках народов РСФСР», принятый в 1991 г., гласит: «Русский язык, являющийся основным средством межнационального общения народов РСФСР, в соответствии со сложившимися историко-культурными традициями, имеет статус государственного на всей территории РСФСР». За русским языком закреплены все необходимые для государственного языка социальные функции — в сфере делового общения, образования, науки, в средствах массовой коммуникации, в судопроизводстве и т.д.

Свой высокий статус русский язык получил не случайно. Современный русский язык — это прежде всего язык русского народа, составляющего 80,58% населения Российской Федерации. Это язык народа, имеющего более чем тысячелетнюю историю, культуру и письменность, многовековой опыт государственного и культурного строительства, освоения новых земель и хозяйствования, огромные достижения в области науки и техники. На русском языке создавали свои произведения величайшие писатели и поэты — А.С. Пушкин, И.С. Тургенев, Ф.М. Достоевский, Л.Н. Толстой, А.П. Чехов, А.М. Горький, М.А. Булгаков, М.А. Шолохов, А.И. Солженицын; выдающиеся ученые — М.В. Ломоносов, К.А. Тимирязев, Д.И. Менделеев, И.П. Павлов, К.Э. Циолковский, И.В. Курчатов, В.И. Вернадский; крупнейшие

философы – А.И. Герцен, Н.А. Бердяев, А.Ф. Лосев, П.А. Флоренский и многие другие. Именно длительная и богатая событиями история русского народа оказала огромное влияние на развитие русского языка, определила его место среди других языков России в границах дореволюционного, советского и постсоветского периодов, а также среди языков других народов мира. Поэтому русский язык изучается (наряду с родным) в начальных, средних и высших национальных школах – как средство общения с другими народами Российской Федерации, взаимного обмена опытом, приобщения к многонациональной российской и мировой культуре и науке.

В России русский язык выполняет следующие социальные функции:

1) является национальным языком русского народа, средством сохранения и передачи национальной культуры, мышления, поведения; очевидно, что сложение общей для народа системы смыслов, одинаковое понимание ключевых категорий культуры – добра, справедливости, правды – это основа национальной общности;

2) служит средством языкового единения многонационального государства, межнационального общения народов России;

3) является государственным языком, употребляемым в разных сферах общения (в науке, дипломатии, образовании).

Деятельность по поддержке, развитию, распространению и сохранению чистоты русского языка координирует, помимо законодательных актов, Совет по русскому языку при Правительстве Российской Федерации (в настоящем виде существует с 2000 г.). Он имеет статус совещательного органа, осуществляющего рассмотрение вопросов и подготовку предложений для правительства в области государственной языковой политики. В число задач Совета входят разработка предложений по улучшению подготовки специалистов, деятельность которых связана с профессиональным использованием русского языка; подготовка рекомендаций по развитию фундаментальных и прикладных исследований в области русского языка; содействие популяризации знаний о русском языке через средства массовой информации (СМИ).

*(Современный русский литературный язык / Под ред. акад. РАО
В.Г. Костомарова и проф. В.И. Максимова. М., 2003. С. 8–9).*

Текст 9.

Русский язык – один из мировых языков.

Каковы функции русского языка как одного из мировых языков?

Во-первых, русский язык (наряду с английским, китайским, французским, испанским и арабским) является официальным языком многих международных организаций – ООН, ЮНЕСКО, МАГАТЭ и др. Значит, на русском языке издаются официальные документы, пресс-бюллетени, специальные журналы этих организаций, создаются их сайты в Интернете, ведутся радиопередачи. Русский включен в число языков, которые обслуживают деятельность почти трети международных неправительственных организаций, в том числе Всемирной федерации

профсоюзов, Международного комитета за европейскую безопасность.

Он выступает также как рабочий язык крупнейших международных конференций, встреч на высшем уровне, обеспечивая общение представителей разных стран. Правда, сегодня наблюдаются тревожные симптомы: в международных организациях, где русский язык имеет статус официального или рабочего, ухудшаются оперативность и качество переводов, службы русского перевода иногда просто сокращаются. Важно, чтобы усилия России, направленные на сохранение статуса русского языка, были поддержаны представителями дипломатических служб других стран.

Во-вторых, русский язык – это язык одного из крупнейших центров международного образования. Так, в 1999 г. в вузах России, по данным Минобразования, обучалось 60 тыс. иностранных студентов, в 2000 г. – 67 тыс. Высокий уровень российского высшего образования за последние сорок лет способствовал карьере более полумиллиона специалистов, ученых, политических деятелей, глав компаний в Азии, Африке, Латинской Америке, Европе. А это означает и тесные экономические и политические связи, и ориентацию на российские технологии, и плодотворное международное сотрудничество России с разными регионами нашей планеты. Координацией работы национальных ассоциаций выпускников российских вузов занимается специальная неправительственная организация «Инкорвуз», имеющая статус ЮНЕСКО.

В наступающую эпоху глобализации, сопровождающейся значительной экспансией английского языка, укрепление позиций своих государственных языков рассматривается многими европейскими государствами как важный рычаг противодействия глобальной унификации культур, как главный инструмент сохранения культурной множественности и канал обеспечения национальной идентичности. Показательно, что Совет Европы объявил 2001 год Европейским годом языков. Целью этой акции было привлечь к языковым проблемам внимание людей, сделать их активными сторонниками политики мультилингвизма (или языкового плюрализма), донести до каждого усиленно развиваемую в последние годы мысль о языковом многообразии как основе культурного богатства Европы. Не последняя роль в проведении такой политики отводилась и русскому языку.

Система поддержки своего государственного языка все чаще объявляется не просто частью внешнекультурных связей, но одним из существенных элементов всей внешней политики страны, непременной предпосылкой и условием ее результативности и эффективности. Язык становится в наши дни наиболее важным, особо охраняемым предметом экспорта, пользующимся режимом наибольшего благоприятствования.

Государственная языковая политика любой страны преследует, как правило, далеко идущие цели. Это не столько поощрение изучения языка, сколько распространение через изучаемый язык широкой и благоприятной информации об истории, культуре, внутренней и внешней политике. Это создание доброго имиджа данного государства в мире, привлечение через язык сторонников и друзей в других странах, потому что именно на них

держится вся конструкция международного сотрудничества.

В-третьих, при обсуждении ситуации с русским языком в мире не стоит забывать о миллионах наших соотечественников, по разным причинам живущих за пределами России. Например, в Германии проживает сегодня свыше 3 млн. граждан, считающих русский язык родным. Свыше 1 млн. выходцев из России проживает в Израиле. Большую группу владеющих русским языком составляют дети-билингвы, т.е. дети от смешанных браков, которым родители передают языковые богатства сразу двух культур.

На протяжении уже нескольких лет наша страна проводит последовательную политику, направленную на поддержку российской диаспоры за рубежом. Программа мер в этой области, принятая постановлением № 590 Правительства РФ от 17 мая 1996 г., одной из своих целей ставит создание условий для функционирования русского языка, прежде всего, в образовательной, информационной и культурной сферах.

В-четвертых, русский язык обеспечивает доступ не только к богатствам науки и культуры России, но и других стран, выступая своеобразным посредником между разными народами, особенно на евразийском пространстве. Ведь на русский переводится значительная часть научной и художественной литературы, выходящей в мире. Напомним, что на рубеже 1980–1990-х гг. (по данным ЮНЕСКО) на русском языке в мире публиковалась одна треть научно-технической информации, а в некоторых областях (физика, медицина и др.) – половина; каждая четвертая книга издавалась в Советском Союзе. Кроме того, на русский язык переводилось до 70% всей опубликованной мировой информации. Поэтому его знание позволяло ознакомиться практически со всеми основными достижениями народов мира в области не только науки, но и культуры.

Несмотря на определенный спад в изучении русского языка за рубежом в перестроечные и постперестроечные годы, с конца 1990-х гг. ситуация в целом стабилизировалась: русский изучается в школах Европы и США как второй или третий иностранный язык. Впрочем, в этой роли его позиции нуждаются в укреплении. По результатам исследований, проведенных институтом «Евролингва» в 2000 г., русский язык не входил в число пяти языков-лидеров Евросоюза, хотя в некоторых странах его все-таки ставят на пятое место. Интересно, что в Японии, Китае, Южной Корее востребованность русского языка в последнее время растет.

Какие причины способствовали установлению статус-кво в изучении и преподавании русского языка за рубежом? Во-первых, это обусловлено образованием единого экономического пространства в Европе, в связи с чем появились так называемые рыночные языки и языки маркетинга. К первым относятся языки отдельных лиц или предприятий, совместно осуществляющих какой-либо коммерческий проект. Считается, что по своей культурной значимости все рыночные языки равноценны. Но по маркетинговой значимости они различаются между собой. Высказывается мнение, что рыночный язык может стать языком маркетинга при следующих условиях: он функционирует в качестве единственного официального языка в

стране, ведущей активную внешнеэкономическую политику; он является языком общения не только в данной стране; на нем публикуется новая научно-техническая информация; он является языком-посредником при общении людей различных культур (лингва франка). Таким языком, помимо английского, немецкого, французского, испанского, признается и русский. Многие зарубежные фирмы, сотрудничающие с российскими, предпочитают вести переговоры и деловую переписку на русском языке, стараясь «быть ближе» к партнеру в коммуникативном и психологическом плане. Поэтому за последние годы появилось немало учебных пособий по русскому языку как языку бизнеса, существуют специальные экзамены и сертификаты, подтверждающие владение деловым русским (сертификат Государственного института русского языка им. А.С. Пушкина, выдаваемый совместно с Торгово-промышленной палатой России; сертификат Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова, выдаваемый совместно с Американской торгово-промышленной палатой; сертификат Торгово-промышленной палаты Парижа; сертификат Торгово-промышленной палаты Великобритании и др.). В плане развития мирового экономического пространства русский остался международным языком.

Во-вторых, Россия играет важную роль на международном рынке образовательных услуг. Русский язык дает возможность получить высшее профессиональное образование на уровне мировых стандартов.

В-третьих, существенной причиной интереса к изучению русского языка остается желание приобщиться к той культуре, в частности к литературе, которая за ним стоит и которая имеет общечеловеческую значимость. Диалоги между разными культурами ЮНЕСКО и Совет Европы считают насущной задачей современности, поскольку такие диалоги предполагают взаимное постижение ценностей и традиций других, обмен опытом, накопленным за столетия, обмен мнениями по животрепещущим вопросам прошлого, настоящего и будущего народов, населяющих земной шар.

В-четвертых, изучение русского языка за рубежом стимулирует и заметный приток туристов из России в Западную Европу и другие страны мира (до кризиса 1998 г. число российских туристов ежегодно превышало 3 млн. человек; несмотря на последовавший затем спад, сегодня оно превышает 4 млн. человек), а также многочисленные поездки зарубежных туристов в Россию, прямые контакты между гражданами (школьниками, студентами, семьями) как результат взаимных поездок «по договоренности».

В-пятых, определенную группу учащихся привлекает трудность русского языка. Так, в Великобритании долгое время считалось, что человек, способный выучить русский язык, обладает высоким коэффициентом интеллектуального развития. По мнению американских студентов, русский язык для изучения выбирают те, кто любит преодолевать препятствия.

Желание ознакомиться с достижениями российской науки и промышленности также является важной причиной изучения русского языка.

Наконец, существует категория лиц, которые изучают русский язык по

причине его красоты, мелодичности, музыкальности. Среди них любители русских песен, русской поэзии.

Процесс старения населения Европы, вызванный общим увеличением продолжительности жизни в последние десятилетия, породил новую категорию изучающих русский язык — пенсионеров. Для них изучение русского языка становится формой проведения досуга и даже медицинским фактором: считается, что изучение иностранного языка помогает бороться с развитием склероза сосудов головного мозга.

Безусловно, что место русского языка в системе образования в значительной степени определяет государственная политика тех или иных стран по отношению к современной России — введение или исключение его как учебного предмета в школах и университетах. Русский имеет статус второго государственного языка в Белоруссии, Киргизии, статус официального языка в Казахстане.

Социальные функции русского языка за пределами России:

1) формирование положительного образа России в мире через знакомство с ее культурой, наукой, историей, традициями, представленными в оригинальных текстах;

2) объединение наших соотечественников и обеспечение их права получать информацию на родном языке в соответствии с Хартией Совета Европы о региональных языках и языках меньшинств;

3) развитие международных экономических и политических связей России, в частности через работу в международных организациях;

4) обеспечение доступа к качественному профессиональному образованию;

5) посредничество при интеркультуральных контактах;

6) обеспечение доступа к современным источникам информации;

7) средство общения в сфере туризма.

(Современный русский литературный язык / Под ред. акад. РАО В.Г. Костомарова и проф. В.И. Максимова. М., 2003. С.12-20).

Задание 2. Выполните тестовые задания

Вариант 1

1. «Толковый словарь» живого великорусского языка был создан:

а) коллективом Российской императорской Академии наук

б) В. И. Далем

в) С. И. Ожеговым

г) М. В. Ломоносовым

2. Язык является системой, потому что:

а) сохраняет информацию

б) состоит из взаимосвязанных единиц различных уровней

в) является средством общения

3. Какая наука изучает происхождение слов?

а) историография

б) психолингвистика

- в) этимология
 - г) лексика
4. Признаком литературного языка является:
- а) нормированность
 - б) книжный характер
 - в) многофункциональность
 - г) лексика
5. Жаргон как нелитературный вариант языка имеет характерные особенности на уровне:
- а) фонетики
 - б) морфологии
 - в) лексики
6. Функциональным стилем не является:
- а) официально-деловой язык
 - б) разговорный язык
 - в) профессиональный язык
 - г) литературный язык
7. Эмоционально-экспрессивная лексика не уместна:
- а) в разговорном стиле
 - б) в публицистическом
 - в) в научном стиле
 - г) в официально- деловом стиле
8. Повествование как тип речи отличается:
- а) перечислением свойств и признаков предмета
 - б) динамическим отображением действий и состояний, событий
 - в) исследованием положений
 - г) доказательством тезисов
9. Культура общения - это
- а) лингвистический термин
 - б) психологический термин
 - в) междисциплинарный термин
 - г) логический термин
10. Изменения норм литературного языка – явление, обусловленное
- а) правилами употребления языковых норм
 - б) социально- экономическими условиями
 - в) решением официальных органов
 - г) учеными – лингвистами
11. Лексические нормы – это...
- а) словоизменение
 - б) словообразование
 - в) словоупотребление
12. Отметьте обязательные характеристики устной речи (два ответа):
- а) использование невербальных средств
 - б) соблюдение орфографических норм
 - в) возможность исправления

- г) строгая выдержанность стиля
13. В каком стиле произносится ораторская речь?
- а) научном
 - б) публицистическом
 - в) художественном
 - г) официально- деловом
14. В каком предложении допущена стилистическая ошибка?
- а) Милый мой голубчик, получил твоё письмо.
 - б) Что же делать при изучении произведений его.
 - в) Надо заострить внимание детей на этом вопросе.
15. Определите значение слова «эксклюзивный».
- а) роскошный
 - б) новый
 - в) исключительный
 - г) подробный
16. Найдите слова с приставкой *ПРИ-*
- а) понять пр..вратно
 - б) пр..вилегия
 - в) пр..зентабельный
17. Буква А пишется в слове (два ответа):
- а) ут..пический
 - б) упл..тить налоги
 - в) декл..рация
 - г) ан..малия
18. Согласная буква пишется в слове:
- а) проф...ессионал
 - б) бал..отироваться
 - в) конста..тация
 - г) ис..кусный
19. Ударение поставлено неправильно в одном из слов ряда:
- а) каталог, языковая (подготовка)
 - б) торты, гражданство
 - в) экспертный, позвонишь
 - г) ходатайство, договоры
20. Отметьте словосочетания без речевых ошибок (два ответа):
- а) На пятидесяти трёх гектарах.
 - б) Семистами экспонатами.
 - в) Около трёхсот сорока восьми монографий.
 - г) По восемьдесят трём специальностям.
21. Какие знаки препинания не используются в служебных документах?
- а) двоеточие
 - б) многоточие
 - в) восклицательный знак
 - г) точка
22. Группа слов какого варианта не может быть отнесена к женскому роду:
- а) мозоль, туфля, вуаль
 - б) тюль, толь, шампунь
 - в) плацкарт, мышь, манжета
 - г) авеню, ООН, рельса
23. Какое из приведенных утверждений является логическим определением понятия «язык»:
- а) язык-ключ науки, орудие правды и разума
 - б) языком учат, убеждают, наставляют

- в) язык- это то, что объединяет нас, когда мы говорим
 - г) язык - естественно возникающая в человеческом обществе и развивающаяся система обращенных в звуковую форму знаковых единиц
24. Под культурой речи понимается...
- а) владение нормами литературного языка в его устной и письменной формах
 - б) использование слов в несвойственном им значении
 - в) выбор и организация языковых средств, позволяющих достичь поставленных задач коммуникации
 - г) использование слов-сорняков и слов-паразитов
25. Какие средства помогают сделать нашу речь образной, эмоциональной и выразительной? (два ответа)
- а) предложения
 - б) пословицы и поговорки
 - в) крылатые слова и фразеологические выражения
 - г) термины

Вариант 2

1. Укажите неверный тезис:
 - а) Русский язык – национальный язык русского народа
 - б) Русский язык – государственный язык стран СНГ
 - в) Русский язык – официальный международный язык
2. Укажите, в каком ряду все слова женского рода:
 - а) авто, бере, салями
 - б) бордо, динамо, ревю
 - в) авеню, выпь, кольраби
3. Признаками литературного языка являются:
 - а) нормированность
 - б) книжный характер
 - в) многофункциональность
 - г) письменная форма
4. Литературный язык не используется
 - а) в делопроизводстве
 - б) бытовой сфере
 - в) в невербальном общении
 - г) в устной речи
5. Выбор функционального стиля обусловлен (два ответа):
 - а) сферой общения
 - б) количеством участников
 - в) характером передаваемой информации
 - г) языковыми средствами
6. Какие из перечисленных характеристик являются обязательными для определения «культуры речи»? (два ответа)
 - а) дружелюбие
 - б) официальность
 - в) целесообразность
 - г) уместность
7. Качество речи, которое характеризуется соблюдением не только языковых, но и этических норм (два ответа):
 - а) точность
 - б) чистота
 - в) правильность
 - г) богатство

8. Соблюдение правил речевого этикета определяется:
- а) нормами речевого поведения в общественных местах
 - б) употреблением типичных языковых конструкций в типичных ситуациях
 - в) доступность информации
 - г) учетом степени знакомства
9. Акцентологические нормы – это...
- а) нормы произношения
 - б) нормы словоизменения
 - в) нормы ударения
 - г) нормы правописания
10. Какие словари содержат сведения о нормах произношения?
- а) орфографические
 - б) этимологические
 - в) орфоэпические
 - г) частотные
11. Устная публицистическая речь предполагает:
- а) экспрессивность
 - б) субъективизм
 - в) использование стандартных форм
 - г) графическую информацию
12. Отметьте характерные особенности письменной речи:
- а) использование невербальных средств
 - б) соблюдение орфографических норм
 - в) спонтанность
 - г) строгая выдержанность стиля
13. Укажите правильный вариант предложения:
- а) Среди многих писем процитируем лишь одно.
 - б) После ознакомления с учащимися учитель начал урок.
 - в) Отношения России и Германии всегда имели большое значение в жизни обоих народов.
 - г) Мы всегда отдавали отчет тому, как важны дискуссии.
14. Определите значение слова «эксцесс»:
- а) разочарование
 - б) неудачная шутка
 - в) воспаление
 - г) столкновение
15. Буква О пишется в слове:
- а) предпол...гаемый
 - б) к...мпозиция
 - в) ант...гонизм
 - г) пар...докс
16. Буква И пишется в слове:
- а) правопр...емник
 - б) сувер...нитет
 - в) д...виденд
 - г) пр...имуущество
17. НН пишется во всех словах ряда:
- а) мороже...ая рыба, хозяйстве...ик
 - б) груже...ый, непокор...ый
 - в) результаты измене...ы, нехоже...ая тропа
 - г) полирова...ый, нежда...ый
18. Пунктуационная ошибка не допущена в предложении:
- а) Он неловко встал и рассеянный вышел.
 - б) Она бежит, он все вослед и сил бежать уж больше нет.

в) Берлиоз – то как человек образованный должен был понять кто перед ним.

г) Когда человек имеет большую мечту и у него есть сильная воля, он может всего достичь.

19. Нормы сочетаемости слов не нарушены:

- а) благодаря травме
- б) оказать вред
- в) взаимное уважение друг друга
- г) заведующий базой

20. Слово употреблено в несвойственном ему значении в предложении:

а) К юбилею города были выпущены открытки и красочные буклеты.

б) В конце года состоялся мой бенефис, в котором я впервые выйду на сцену.

в) На предприятии заканчивается сборка целой плеяды новейших сверхзвуковых истребителей.

г) Отсутствие альтернативы ограничивало научные поиски.

21. К какому функциональному стилю можно отнести следующее предложение: «Участники встречи выразили поддержку президенту страны»?

- а) научному
- б) официально – деловому
- в) публицистическому
- г) разговорному

22. Группа слов какого варианта принадлежит к мужскому роду?

- а) манго, метро, виски б) рантье, атташе, импресарио
- в) беж, урду, визави г) кепи, интервью, сопрано

23. Назовите главную функцию языка.

- а) коммуникативная
- б) познавательная (когнитивная)
- в) ценностно-ориентирующая
- г) волюнтаристическая (воздействия)

24. Устная речь- это речь звучащая, она подчиняется нормам:

- а) орфоэпическим
- б) орфографическим
- в) лексическим
- г) акцентологическим

25. Какие средства помогают сделать нашу речь образной, эмоциональной и выразительной? (два ответа)

- а) предложения
- б) пословицы и поговорки
- в) крылатые слова и фразеологические выражения
- г) термины

Контрольное занятие №2. Деловая игра «Один день в туристической фирме»

Задание 1. Примите участие в деловой игре. Оцените свое участие и участие однокурсников в обсуждении.

Разделитесь на микрогруппы, спроектируйте ситуацию, обсудите задания и примите участие в решении ситуационных задач:

- работа с документацией
- деловое общение по телефону
- беседа с клиентом

Задание 2. Выполните задания

Вариант 1

1. *Спишите текст. Вставьте пропущенные буквы и недостающие знаки препинания.*

Тьма теплой августовской ночи еле видны тусклые звезды (кое)где мерцающие в облачном небе. Мягкая (не)слышная от глубокой пыли дорога в поле по которой катится теле...ка с двумя м...лодымисосе...ками – мелкопоместной барышней и юношей гимназистом. Пасмурные з...рницыосв...щают иногда пару (ровно)бегущих рабочих лошадей со спута...ыми гривами в простой упряжи и картуз и плечи малого в запашной рубахе на козлах на мгновение открывают (в)перед поля опустевшие после рабочей поры и дальний п...чальный лесок. Вчера вечером на деревне был шум крик трусливый лай и визг собак; с уд...вительной дерзостью когда по избам уже ужинали волк зарезал в одном дворе овцу и едва (не)унес ее – (во)время выск...чили на собачий гам мужики с дубинами и о...били ее уже околевавшую с разорва...ым боком. Теперь барышня нервно х...хочет заж...гает и броса...т в темнотуспички весело крича Волков боюсь. Спички осв...щаютудл...не...ое грубоватое лицо юноши и ее возбужде...ое (шороко)скулое личико. Кач...ясь на бегу теле...ки она жжет и бросает в т...мноту спички буд(то) не зам...чая что гимназист обн...мает ее. Она отодв...гает его локтем он намере...о громко и просто имея в виду малого на козлах говорит ей Отдайте спички. Сейчас сейчас! Кричит она и опять в...пыхивает спичка потом з...рница и тьма еще гуще слепит теплой чернотой в которой все кажется что теле...ка катится назад. (По И. Бунину).

2. *Определите лексическое значение заимствованных слов. Приведите примеры употребления данных слов в письменной речи (СМИ, справочная литература, научная литература и т.п.)*

1. Андерграунд	6. Керлинг
2. Бакалавриат	7. Леггинсы
3. Гигабайт	8. Мегаполис
4. Демография	9. Процессор
5. Имиджмейкер	10. Эксклюзивный

3. *Заполните пропуски в тексте, выбрав слово из предложенного в скобках списка синонимов.*

Был ... (красивый, прекрасный, изумительный) июльский день, один из тех дней, которые ... (случаются, происходят, совершаются) только тогда, когда погода ... (наладилась, определилась, установилась) надолго.С самого раннего утра небо ясно; утренняя заря не ... (пылает, горит, пыхает,

пламенеет) пожаром: она разливается ... (незлобным, кротким, покорным) румянцем. Солнце - не огнистое, не раскаленное, как во время ... (страстной, жаркой, знойной) засухи, не тускло-багровое, как перед бурей, но ... (светлое, яркое, лучистое) и приветно лучезарное – мирно ... (появляется, всплывает, обнаруживается) под узкой и длинной тучкой, свежо просияет и ... (погрузится, нырнет, углубится) в лиловый ее туман. Верхний, тонкий край растянутого облачка ... (засверкает, загорится, заблестит) змейками; блеск их подобен блеску кованого серебра... Но вот опять ... (потекли, двинулись, хлынули) играющие лучи, - и весело и ... (торжественно, величаво, величественно) словно взлетая, ... (поднимается, возвышается, вздымается) могучее светило. Около полудня обыкновенно появляется множество круглых ... (длинных, высоких, долговязых) облаков, золотисто-серых, с ... (мягкими, шелковистыми, нежными) белыми краями.

(И.С. Тургенев)

4. а) Объясните значение фразеологизмов. Подберите к ним синонимичные фразеологические обороты. Оформите задание в виде таблицы.

образец

Фразеологизм	Значение	Синоним
Слома голову	Быстро	Во все лопатки

1. Стреляный воробей 2. Ни зги не видно 3. Хоть пруд пруди

б) Объясните значение фразеологизмов. Подберите к ним антонимические фразеологические обороты. Оформите задание в виде таблицы.

Образец

Фразеологизм	Значение	Антоним
Слома голову	Быстро	Черепашьим шагом

1. Возносить до небес 2. На краю света 3. Олух царя небесного

в) Запишите ряд фразеологизмов, в состав которых входит слово вода

5. Используя материалы «Орфоэпического словаря», приведите примеры слов (10 единиц из словарных статей на буквы А – Б), имеющих варианты ударения. При выполнении задания сохраните словарные пометы.

Образец: астроном, проф. астроном

6. Заполните недостающие части таблицы

Норма	Вид трудности	Пример
	Произношение согласных звуков	
Морфологическая		Забавный пони
		Сне[к]
Синтаксическая		Согласно приказу
	Употребление собирательных числительных	

	двое, трое и т.д.	
<i>Образец</i>		
Норма	Вид трудности	Пример
Орфоэпическая	Произношение [чн] - [шн]	Ску[шн]о

7. В приведенных предложениях найдите речевые ошибки, укажите их разновидность. Запишите предложения в исправленном виде.

1. Редактор внес в рукопись стилевые поправки.
2. Предложенное решение кажется проблемным.
3. Она охотно отдала бы эту праздничную жизнь за жизнь в деревне.
4. Воздвигнут мемориальный памятник.
5. На кафедре появилась свободная вакансия.
6. Туристов встретили местные аборигены.
7. Доверчивые документы переданы адвокату.
8. Мы купили экономную стиральную машину.
9. Он привык существовать своим умом.
10. Басни соловья не кормят

8. Выполните задания по предложенному тексту.

- 1) Составьте тезисный план текста.
- 2) Сделайте из текста выписку о литературных пристрастиях мало читающих россиян.
- 3) Составьте аннотацию к тексту.
- 4) Представьте содержание текста в виде таблицы (схемы, диаграммы, графика).

Справка

✓ Тезисы – краткое изложение основных положений статьи, книги, доклада; это выводы, обобщения, которые оформляются в виде цитат или собственных формулировок.

✓ Выписка – дословная или документально точная запись частей текста.

✓ Аннотация (от лат. *annotation* - замечание) – краткая характеристика книги, статьи и т.п., излагающая их содержание (обычно в виде перечня главнейших вопросов) и дающая иногда их оценку

Круг чтения и читательские запросы россиян: статистика Фонда «Общественное мнение»

Три четверти россиян более или менее регулярно что-либо читают. Каждый второй читает газеты (52% ответов), каждый третий – книги (35%), каждый четвертый – журналы (24%), а 2% – некие иные виды печатной продукции. Четвертая часть (24%) респондентов сказали в ходе опроса, что они ничего не читают.

Что касается содержания потребляемой печатной продукции, то наиболее востребованный жанр у наших сограждан – это новости, текущая

информация о событиях в стране и за рубежом: отвечая на вопрос *«Какие тексты, публикации Вы чаще всего читаете?»*, его с одинаковой частотой отмечали и *много*, и *мало читающие* (63% и 61% соответственно). Но в других отношениях читательские интересы названных групп респондентов различаются. У тех, *кто читает мало*, на втором месте – легкое чтение на темы повседневной жизни (мода, кулинария, обустройство быта, здоровый образ жизни и пр.) – 37%. Художественная литература у этой группы респондентов – на третьем месте (29%). Далее следуют: литература по специальности (21%); публикации, связанные с различными хобби (18%); публикации на общественно-политические и экономические темы (16%), учебная и справочная литература (14%), научно-популярные тексты (10%). Среди тех, *кто читает много*, художественная литература востребована практически так же, как и новости (59%). Легкое чтение на повседневные темы также пользуется спросом в этой группе (43%). Однако здесь значительно (в полтора-два раза) популярнее – в сравнении с *читающими мало* – литература по специальности (35%), справочная и учебная литература (28%), публикации на общественно-политические и экономические темы (27%), научно-популярные тексты (21%). Литература, связанная с увлечениями, хобби респондентов, востребована в этой группе так же, как и *средне читающих* (18%). Помимо этого, каждый десятый (10%) среди *много читающих* упомянул публикации на религиозную тему (*средне читающих* – 5%).

Судя по полученным данным, рынок сегодня довольно полно удовлетворяет интересы читающей публики России: 61% респондентов (или 80% от числа читающих вообще) сказали, что той литературы, которая им нужна и интересна, публикуется достаточно. С этим мнением одинаково часто соглашались как те, *кто читает много*, так и *мало читающие* граждане. Недосток в интересующей их литературе испытывают 10% респондентов (или 14% от числа читающих). Отвечая на открытый вопрос: *«Какой именно литературы... СЕГОДНЯ, на Ваш взгляд, публикуется недостаточно?»*, – 2% опрошенных сказали, что им не хватает общественно-политической литературы, причем некоторые озвучивали запрос на доступную и правдивую информацию (*«события в политическом мире, а если есть, то большая статья, там все так запутано, что не разберешь»*; *«о том, что делается в нашей области»*; *«не освещается жизнь города»*; *«о пенсионерах нет ничего, только о коммерсантах, которые нагребли себе все»*; *«новости в правдивом изложении»*). (Ирина Шмерлина)

9. Трансформируйте текст художественного стиля, выбрав один из жанров официально-делового стиля (заявление, резюме, объяснительная записка, служебная записка, протокол, характеристика и т.п.).

ВОРОНА И ЛИСИЦА

Уж сколько раз твердили миру,

Что лезть гнусна, вредна; но только все не впрок,

И в сердце льстец всегда отыщет уголок.

Вороне где-то бог послал кусочек сыру;

На ель Ворона взгромоздясь,
 Позавтракать было совсем уж собралась,
 Да позадумалась, а сыр во рту держала.
 На ту беду, Лиса близехонько бежала;
 Вдруг сырный дух Лису остановил:
 Лисица видит сыр, -
 Лисицу сыр пленил,
 Плутовка к дереву на цыпочках подходит;
 Вертит хвостом, с Вороны глаз не сводит
 И говорит так сладко, чуть дыша:
 "Голубушка, как хороша!
 Ну что за шейка, что за глазки!
 Рассказывать, так, право, сказки!
 Какие перышки! какой носок!
 И, верно, ангельский быть должен голосок!
 Спой, светик, не стыдись!
 Что ежели, сестрица,
 При красоте такой и петь ты мастерица,
 Ведь ты б у нас была царь-птица!"
 Вещунья* с похвал вскружилась голова,
 От радости в зобу дыханье сперло, -
 И на приветливы Лисицыны слова
 Ворона каркнула во все воронье горло:
 Сыр выпал - с ним была плутовка такова.

* Вещунья - предсказательница. В народных легендах и сказках ворон, ворона изображаются как вещие птицы. (И.А. Крылов)

10. *Подберите к одной из предложенных тем публичного выступления не менее 5 примеров афоризмов, крылатых выражений, пословиц, поговорок, цитат, способствующих усилению эмоционального воздействия на слушателей.*

1. Гражданином быть обязан. 2. Здоровый образ жизни. 3. Оптимизм – это сила надежды.

Вариант 2

1. *Спишите текст. Вставьте пропущенные буквы и недостающие знаки препинания.*

По б...рюзовому неб...склону бе...конечно высокому и
 (прозрачно)нежному местами подернутому словно (бело)снежным кружевом
 маленькими перистыми обл...чками быстро подн...мается зол...тистый шар
 солнца жгучий и осл...пительный зал...вая радостным блеском вод...ную
 холмистую поверхность океана. Голубые рамки д...лекого
 г...ризонтоагр...ничивают его бе...предельную даль.

Как(то) торжестве...о бе...молвно кругом.

Только могучие (светло)синие волны св...ркая на солнце своими
 сер...бристыми верхушками и нагоняя одна другую плавно пер...ливаются с

тем ласковым почти нежным ропотом который точно наш...пытывает что в этих широтах под тропиками век...вечный старик океан всегда находится в добром распол...жении духа.

Бережно словно заботл...вый нежный пестун несет он на своей исп...линской груди плывущие корабли (не) угрожая морякам бурями и ураганами.

(Не) видно сегодня (н...) одного белеющего паруса (не) видно (ни)одного дымка на г...ризонте. Большая океанская дорога широка.

Изредк... бл...снет на солнце сер...бристою чешуйкой летучая рыбка покажет ч...рную спину играющий кит и шумно выпустит ф...нтан воды высоко прореет в воздухе темный фрегат или (бело)снежный альбатрос пронесется над водой маленькая серая петрель направляясь в далеком берегам Африки или Америки и снов... пусто. Снова р...кочущий океан солнце да небо светлые ласковые нежные.

(По К. Станюковичу)

2. *Определите лексическое значение заимствованных слов. Приведите примеры употребления данных слов в письменной речи (СМИ, справочная литература, научная литература и т.п.)*

1. Аккредитив	6. Кастинг
2. Бриффинг	7. Маргинал
3. Ваучер	8. Мюсли
4. Граффити	9. Пейнтбол
5. Драйвер	10. Шлягер

3. *Заполните пропуски в тексте, выбрав слово из предложенного в скобках списка синонимов.*

Началось ... (тихое, спокойное, мирное) течение служебного дня. Никто не ... (тревожил, баламутил, волновал) стол регистрации смертей и браков. В окно было видно, как граждане, ... (вздрагивая, поеживаясь, сжимаясь) от весеннего холода, ... (расходились, удалялись, разбредались) по своим домам. Ровно в полдень ... (залился, грянул, запел) петух в кооперативе «Плуг и молот». Никто этому не удивился. Потом ... (раздались, зазвучали, пронеслись) ... (резкое, металлическое, пронзительное) крикание и клекот мотора. С улицы имени товарища Губернского выкатился ... (плотный, крепкий, компактный) куб дыма. Клекот ... (усилился, увеличился, усугубился). Из-за дыма ... (быстро, в темпе, вскоре появились ... (контуры, очертания, линии) исполкомовского автомобиля Гос. № 1 с ... (маленьким, крохотным, мизерным) радиатором и ... (большим, исполинским, громоздким) кузовом. Автомобиль, барахтаясь в грязи, пересек Старопанскую площадь и, колыхаясь, ... (исчез, утратился, сгинул) в ядовитом дыму. Служащие то и дело стояли у окна, комментируя ... (эпизод, факты, происшествие) и ставя его в ... (узы, связь, контакт) с возможным сокращением штатов. (И. Ильф, Е. Петров)

4. а) Объясните значение фразеологизмов. Подберите к ним синонимичные фразеологические обороты. Оформите задание в виде таблицы.

Образец

Фразеологизм	Значение	Синоним
Слома голову	Быстро	Во все лопатки

1. Водить за нос 2. Бить баклуши 3. Плечом к плечу

б) Объясните значение фразеологизмов. Подберите к ним антонимические фразеологические обороты. Оформите задание в виде таблицы.

Образец

Фразеологизм	Значение	Антоним
Слома голову	Быстро	Черепашьим шагом

1. Кот наплакал 2. Хоть глаз выколи 3. От горшка два вершка

в) Запишите ряд фразеологизмов, в состав которых входит слово *взгляд*

5. Используя материалы «Орфоэпического словаря» (см. список рекомендованной литературы), приведите примеры слов (10 единиц из словарных статей на буквы Б – В), имеющих варианты ударения. При выполнении задания сохраните словарные пометы.

Образец: астроном - проф. астроном

6. Заполните недостающие части таблицы

Норма	Вид трудности	Пример
		Аф[е]ра
	Склонение количественных числительных	
Морфологическая		Солнечный Сочи
	Согласование подлежащего и сказуемого	
Синтаксическая		Оплатить проезд

Образец

Норма	Вид трудности	Пример
Орфоэпическая	Произношение [чн] - [шн]	Ску[шн]о

7. В приведенных предложениях найдите речевые ошибки, укажите их разновидность. Запишите предложения в исправленном виде.

1. Туристы обратили внимание на детали и подробности.
2. Мы помнили и не забывали его советов.
3. Произошло криминальное преступление.
4. Гуманитарный поступок нашего товарища вызвал восхищение.
5. Бережный хозяин не оставит урожай под осенним дождем.
6. Укол не был болезненным.
7. Зарплату за май месяц выплатили вовремя.
8. Из командировки отец привез памятные сувениры.
9. Его гуманность и человеколюбие известны всем.
10. Враги приближались все ближе.

8. Выполните задания по предложенному тексту.

- 1) Составьте тезисный план текста.
- 2) Сделайте из текста выписку о российских реалиях, влияющих на негативное отношение к России в мире.
- 3) Составьте аннотацию к тексту.
- 4) Представьте содержание текста в виде таблицы (схемы, диаграммы, графика).

Справка

✓ *Тезисы – краткое изложение основных положений статьи, книги, доклада; это выводы, обобщения, которые оформляются в виде цитат или собственных формулировок.*

✓ *Выписка – дословная или документально точная запись частей текста.*

✓ *Аннотация (от лат. annotation - замечание) – краткая характеристика книги, статьи и т.п., излагающая их содержание (обычно в виде перечня главнейших вопросов) и дающая иногда их оценку*

По мнению 41% наших сограждан, к России в мире сегодня в целом относятся хорошо, по мнению 36% – плохо. Небольшой перевес сторонников мнения о положительном отношении к России обеспечивается голосами молодежи: среди тех, кому до 35 лет, это мнение разделяют 46% опрошенных, а противоположное – только 32% (среди людей среднего возраста – 42% и 40% соответственно, среди пожилых – 35% и 37%).

Мы попросили заявивших, что к России в мире относятся хорошо, объяснить, чем, по их мнению, это объясняется. Примерно в половине ответов на открытый вопрос упоминались заслуги и достижения нашей страны, ценимые, по мнению респондентов, за рубежом. Респонденты говорили, что Россия поддерживает дружественные отношения с иными странами, многим бескорыстно помогает, ведет миролюбивую политику, что в России укрепляется экономика, расширяются экономические связи с иными странами,

Более чем в трети ответов звучал иной мотив: к России относятся хорошо потому, что с ней приходится считаться. Одни говорили о природных ресурсах нашей страны и их значении для внешнего мира, другие – о ее

мощи и влиянии, а также габаритах, третьи – о военном потенциале. Хорошее отношение здесь недвусмысленно трактуется как вынужденное, обусловленное силой нашей страны. Данный подход особенно отчетливо проявился в максиме респондента, заявившего: *«чем сильнее держава, тем к ней лучше относятся»*, – и в не менее выразительной реплике другого: *«так как если будут плохо относиться, им будет плохо»*. Кроме того, довольно значительная часть опрошенных полагает, что к России относятся хорошо благодаря деятельности президента, руководства страны в целом

Респонденты, считающие, что к России в мире относятся плохо, отвечая на аналогичный открытый вопрос, нередко, как и их оппоненты, говорили о мощи и богатствах страны, обвиняя иностранцев в зависти и нежелании иметь сильного конкурента на международной арене, потребительском отношении к российским ресурсам. Впрочем, многие усматривали объяснение в сегодняшних российских реалиях. Одни говорили о бедности и отсталости, другие – о беззаконии и нестабильности, третьи – о плохом руководстве, четвертые – о слабости страны и т. Д.

В целом 39% участников опроса полагают, что в мире сегодня относятся к России объективно, 35% – что необъективно. Большинство россиян (56%) уверены, что Россию в мире считают богатой страной (что бедной – полагают 32%). Еще более распространено убеждение, что нашу страну считают свободной: так думают 60% опрошенных, тогда как противоположное мнение разделяют только 23%. (*Григорий Кертман*)

9. Трансформируйте текст художественного стиля, выбрав один из жанров официально-делового стиля (заявление, резюме, объяснительная записка, служебная записка, протокол, характеристика и т.п.).

ЛАРЧИК

Случается нередко нам
И труд и мудрость видеть там,
Где стоит только догадаться
За дело просто взяться.
К кому-то принесли от мастера Ларец.
Отделкой, чистотой Ларец в глаза кидался;
Ну, всякий Ларчиком прекрасным любовался.
Вот входит в комнату механики мудрец.
Взглянув на Ларчик, он сказал: "Ларец с секретом,
Так; он и без замка;
А я берусь открыть; да, да, уверен в этом;
Не смейтесь так исподтишка!
Я отыщу секрет и Ларчик вам открою:
В механике и я чего-нибудь да стою".
Вот за Ларец принялся он:
Вертит его со всех сторон
И голову свою ломает;

То гвоздик, то другой, то скобку пожимает.
Тут, глядя на него, иной
Качает головой;
Те шепчутся, а те смеются меж собой.
В ушах лишь только отдается:
"Не тут, не так, не там!" Механик пуще рвется.
Потел, потел; но наконец устал,
От Ларчика отстал
И, как открыть его, никак не догадался;
А Ларчик просто открывался. (И.А. Крылов)

Подберите к одной из предложенных тем публичного выступления не менее 5 примеров афоризмов, крылатых выражений, пословиц, поговорок, цитат, способствующих усилению эмоционального воздействия на слушателей.

1. Духовная жизнь молодежи.
2. Любовью дорожить умеем?
3. Счастье не в том, чтобы найти, а в том, чтобы искать.

Итоговая контрольная работа

Вариант 1

I. Орфоэпические нормы

1. Поставьте ударение в следующих словах и словосочетаниях. При возникновении трудностей обращайтесь к словарю.

Агент, базироваться, баллотироваться, валовой (продукт), газированный, газопровод, диалог, еретик, каталог, корысть, памятуя, плато, приданое, симметрия, ходатайствовать, нет гриба, комната прибрана, много должностей, купил гуся, анализ крови, нет прибылей, лечь на спину, сгруппированные, начатые работы, прокляли войну, изобретение.

2. Установите особенности произношения данных слов. Запишите их транскрипцию.

Безнадежный, скучно, безе, нарочно, порядочный, разжать.

II. Лексические нормы

1. Объясните значение слов иноязычного происхождения.

Акселерация, атавизм, бакалавр, индифферентный, щепетильный, люмпен, бутоньерка, визави.

2. Найдите в предложениях речевые ошибки, приводящие к предметной или понятийной неточности. Определите вид речевой ошибки.

Он обратно опоздал на занятия. Когда занавес раздвинулся, на сцене стоял актер в золочёном амплуа. В первое время по приезду в Москву он чувствовал себя очень плохо. Маяковский стоял у источников новой поэзии. После приезда Хлестакова в городе начался полный адюльтер. Коростов, ты обратно опаздываешь на лекцию. Ученье – свет, а неученье – кромешина тьма.

3. Дайте письменное объяснение фразеологизмам:

Забросить удочку, альфа и омега, собака на сене, галиматья

III. Морфологические нормы

1. Определите род имен существительных. Составьте с ними словосочетания.

Визави, повидло, такси, желе, конфетти, рандеву

2. Образуйте формы родительного падежа множественного числа имен существительных и расставьте ударения.

Турки, килограммы, ребро, ноздря, джинсы

3. Исправьте речевые ошибки в предложениях. Объясните причины их появления.

Я бы хотел иметь какого-нибудь животного, чтобы ухаживать за ним. Авторитетная жюри признала работу этого актера самой яркой. Лёня рос круглой сиротой. Окна и двери ребята выкрасили импортнымбелилом. Только один листок виднеется на кусту орешника.

4. Образуйте все возможные формы представленных имен прилагательных. Расставьте ударения.

Лиловый, полный, красивый

5. Исправьте речевые недочёты в предложениях. Объясните причины их появления.

Клоун Джонни был весёлый на каждом представлении. Мальчик был тяжело больной ветрянкой. Голос, доносящийся до нас, становился всё глуше и слабже. Листья клёна осенью очень красивы их окраской. У его совсем не было денег и куска хлеба. Ихняя дочь заканчивает педагогический институт, она будет преподаватель химии. Моя сестра менее старше твоей.

6. Исправьте речевые недочеты в предложениях. Укажите причины их появления.

Вася о чём-тошептал своей соседке. Родители создают детям хорошие условия для учёбы. Уберите со стола все лопнутые стаканы и чашки. Родители часто попадают в ситуации, когда дети совершают непонятные поступки. Внук часто одевается бабушкой. Высоко в небе курлыкают журавли.

IV. Синтаксические нормы

Исправьте речевые недочёты в предложениях. Объясните причины их возникновения.

В бедственном положении находились жители соседних селений, отрезанные наводнением от внешнего мира и которые спасались на крышах домов. Живущие родственники в Сибири, приехав в Москву, остановились у нас. Прочитав пьесу, предо мной отчетливо возникли образы персонажей. Сквозь щели в крыше проникает два солнечных луча.

2 вариант

I. Орфоэпические нормы

1. Поставьте ударение в следующих словах и словосочетаниях. При возникновении трудностей обращайтесь к словарю.

Агрономия, алкоголь, баловать, бензопровод, верование, генезис, диспансер, заговор, исповедание, исчерпать, каучук, мускулистый, оптовый, побасенка, таможня, эксперт, нет гуся, сидеть в тени, без степеней сравнения, опереться на щеку, пересечение плоскостей, заняла денег, пролил на скатерть, запломбированный зуб, приняты в институт, дожил до седин.

2. Установите особенности произношения данных слов. Запишите их транскрипцию.

Блеклый, фанера, альтернатива, прачечная, расшуметься, счет.

II. Лексические нормы

1. Объясните значение слов иноязычного происхождения.

Антагонизм, аппассионато, бойкот, импрессионизм, экзальтированный, харизма, адажио, инсинуация.

2. Найдите в предложениях речевые ошибки, приводящие к предметной или понятийной неточности. Определите вид речевой ошибки.

Стихи молодого поэта скоро будут выпущены в журнале. После того, как у него на митинге украли револьвер, носил теперь два, набил карманы пулями. Лес, окутанный тёмным мраком, наводил на нас ужас. Страшная бедность заставляла его влачить жалкое сосуществование.

Нельзя не согласиться с основным пафосом книги. Линяют лисицы, и у куньи скоро появится наследство.

Не будем забегать в долгий ящик.

3. Дайте письменное объяснение фразеологизмам:

Пиррова победа, пожинать лавры, ума палата, избиение младенцев

III. Морфологические нормы

1. Определите род имен существительных. Составьте с ними словосочетания.

Кашине, бюллетень, маэстро, драже, кепи, эму

2. Образуйте формы родительного падежа множественного числа имен существительных и расставьте ударения.

Цыгане, метры, яблоки, ступня, туфли

3. Исправьте речевые ошибки в предложениях. Объясните причины их появления.

Инженера везде требуются. Старый армян выдал свою дочь замуж и очень тосковал по ней. Жестокий юноша не слушал мольб своей старой матери. Зимой белка вытащит боровика из дупла и съест его. Когда мальчик перелезал через забор, одна валенка свалилась с его ноги.

4. Образуйте все возможные формы представленных имен прилагательных. Расставьте ударения.

Нужный, обычный, красный

5. Исправьте речевые недочёты в предложениях. Объясните причины их появления.

Я не совсем здоровая сегодня. Если цветы сразу же не поставит в вазу, они будут ещё вялее. Когда он приехал в Новосибирск, он не нашёл там Кравцова. Длинной вереницей вытянулись медленно ехавшие двадцать двое саней и три розвальни. Этот фильм более интереснее, чем тот, который

мы смотрели вчера. Уней совсем не было времени. Листья клёна осенью очень красивы их окраской.

6. Исправьте речевые недочеты в предложениях. Укажите причины их появления.

Я дорожу друзьями, сознающими свои ошибки. Побегим на станцию, может быть встретим её там. Я пронзю своего обидчика копьём. В детстве меня часто заподозривали во всяких проделках. Инструмент надо положить в ящик, чтобы потом не искать. Мороз приятно щипет лицо.

IV. Синтаксические нормы

Исправьте речевые недочёты в предложениях. Объясните причины их возникновения.

Веселый котенок Мурка смешила нас каждый день. Эта страна, благодаря своей уникальности и разнообразия, привлекает туристов. Данные факты говорят за невозможность эффективного использования всех ресурсов. Ученикам дежурного класса было поручено наблюдать порядок на перемене.

Темы рефератов (докладов), индивидуальных проектов:

- 1) Языковой вкус. Языковая норма. Языковая агрессия.
- 2) Культурно-речевые традиции русского языка и современное состояние русской устной речи.
- 3) Вопросы экологии русского языка.
- 4) Особенности делового общения в профессиональной деятельности.
- 5) СМИ и культура речи.
- 6) Деятельность М.В. Ломоносова в развитии и популяризации русского литературного языка.
- 7) Формы существования национального русского языка: русский литературный язык, просторечие, диалекты, жаргонизмы.
- 8) Виды делового общения, их языковые особенности.
- 9) Русское письмо и его эволюция.
- 10) Функционирование звуков языка в тексте: звукопись, анафора, аллитерация.
- 11) Русская фразеология как средство экспрессивности в русском языке.
- 12) В.И. Даль как создатель «Словаря живого великорусского языка».
- 13) Исторические изменения в структуре слова.
- 14) Категория наклонения глагола и ее роль в текстообразовании.
- 15) Монолог и диалог. Особенности построения и употребления в профессиональной деятельности.
- 16) Русский язык начала XXI века.
- 17) Актуальные проблемы языковой культуры русского общества рубежа XX-XXI вв.
- 18) Нормы современного литературного языка и их роль в поддержании культуры речи.
- 19) Языковая культура. Что она значит для вас?

- 20) Владение литературным языком как профессиональное качество специалиста в области гостиничного сервиса.
- 21) Культура речи в нормативном и этическом аспектах.
- 22) Языковые средства выразительности речи на службе менеджера в сфере гостиничного сервиса.
- 23) Тропы и риторические фигуры в русских СМИ, рекламе.
- 24) Роль заимствованных слов в современном русском языке.
- 25) Экологическое здоровье нации и русский язык.
- 26) Современная речь русского города.
- 27) Современный молодежный сленг.
- 28) Язык «новых» русских.
- 29) Язык современного политика.
- 30) Уральский говор и его особенности.
- 31) Профессиональные подязыки русского языка, их специфика.
- 32) Культура русского делового письма.
- 33) Специфика письменного общения в системе Интернет (Рунет).
- 34) Подготовка и произнесение убеждающей речи.
- 35) Императивная речь, специфика и сферы применения.
- 36) Особенности ритуального общения.
- 37) Язык улицы и его влияние на культуру русской речи.
- 38) Национальные особенности речевого этикета.
- 39) Специфика русского речевого этикета.
- 40) Современный речевой этикет и его функции.
- 41) Социально-психологические корни речевого этикета.
- 42) Проявление категории вежливости в русском языке.
- 43) Коммуникативные барьеры в профессиональном общении.
- 44) Корпоративная речевая культура.
- 45) Имидж туристической фирмы и речевой этикет.
- 46) Речевой этикет в профессиональной деятельности менеджера в сфере гостиничного сервиса.
- 47) Языковой облик русской газеты, журнала, телепередачи.
- 48) Языковой портрет личности.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет. Условием допуска к дифференцированному зачету является положительная аттестация по результатам текущего и рубежного контроля, выполнение всех заданий для внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

Дифференцированный зачет по дисциплине ОГСЭ.ДВ.01 «Русский язык и культура речи» проводится в форме комплексного оценивания образовательных результатов: тестирование с обязательной защитой портфолио выполненных работ.

На выполнение тестовых заданий (20) даётся 45 минут.

Итоговый тест по курсу «Русский язык и культура речи»

1. Какая из перечисленных точек зрения происхождения языка является верной?

А). Язык – это биологическое явление, наследуемое человеком от своих родителей;

Б). Язык – это духовное (божественное) явление;

В). Язык – это социальное явление, возникшее в силу потребности людей в общении;

Г) – Все перечисленные точки зрения являются верными.

2. Выберите специфические качества устной речи:

А) Наличие собеседника, слушателя (адресата речи);

Б) Спонтанность;

В) Использование книжного, нормированного языка;

Г) Ряд языковых особенностей (свобода в выборе лексики, простые предложения, повторы, незаконченность выражаемой мысли, использование экспрессивно окрашенной лексики).

3. Определите, в каком из предложений наблюдается нарушение языковой нормы:

А) Мама купила прекрасную тюль;

Б) Я пожалуй выпью стакан чая;

В) Враги приближались все ближе и ближе.

4. В каких словах предложения количество букв и звуков не одинаково:

Каштанка съела много, но не наелась, а только опьянела от еды.

А) Съела, наелась, много.

Б) Только, еды.

5. Укажите слова, не имеющие окончаний:

А) Пламя;

Б) Высоко;

В) Решая.

6. Какое слово и какой суффикс соответствуют выражению следующих значений:

1. Заботящийся о своем доме, материальном благополучии, достатке.

А) Домашний (-ашн);

Б) Домовитый (-овит);

В) Домовой (-ов).

2. Обладающий сильным звонким голосом.

А) Голосистый (-ист);

Б) Голосовой.

7. Укажите слово, имеющее прямое значение:

Сквозь волнистые туманы

Пробирается луна.

На печальные поляны

Льет печально свет она.

А) Луна;

Б) Льет.

8. Определите значение фразеологизма:

Через каждые полчаса на судах отбивали склянки, оглашая море разнотонным перезвоном колокола.

А) Обозначить время (полчаса);

Б) Выбросить ненужные предметы.

9. Определите гласную корня, подобрав проверочное слово:

1. Нак...овальня, ук...ротить, роптание, к...пна, обгл...дать.

А) а.

Б) о.

2. Оч...нить карандаш, сп...лить, зав...нтить, засв...стеть.

А) е.

Б) и.

10. Определите существительное, обозначающее действие как предмет:

А) Теннис;

Б) Прыжок.

11. Трудяга – кто он: он или она:

А) Ж.род;

Б) М. род;

В) Общий род.

12. Вставьте Н или НН:

1. Земля вся в серебря...ом свете;

2. Таинстве...ый лес;

3. Безлес...ы скаты гор.

А) Одно Н;

Б) Два Н.

13. Определите тип сказуемого:

1. Дверь была приоткрыта.

2. Вода все еще не могла успокоиться.

3. Величайшая живописная сила заключена в солнечном свете.

А) Простое глагольное сказуемое.

Б) Составное глагольное сказуемое.

В) Составное именное сказуемое.

14. Какое слово является вершиной стихотворного текста, его кульминацией:

Брошена! Придуманное слово-

Разве я цветок или письмо?

А глаза глядят уже сурово

В потемневшее трюмо. (А. Ахматова).

А) Глаза;

Б) Брошена!

В) Цветок или письмо.

15. Установите стиль текста:

Осень освобождала крестьянина от тяжелых земледельческих работ, награждая за труды временным отдыхом. Щедрая, богатая, она украшала землю золотым нарядом. Наступала пора веселых свадеб.

А) Публицистический.

Б) Научный.

В) Художественный.

16. Какой тип простого предложения использовал автор в качестве изобразительно-выразительного средства:

Зверю – берлога,

Страннику – дорога,

Мертвому – дроги,

Каждому свое.

Женщине – лукавить,

Царю – править,

Мне – славить

Имя твое.

А) Односоставное неполное предложение;

Б) Двусоставное неполное предложение;

В) Простое полное предложение.

17. К какому пласту лексики относится слово *разверзается*?

Светает

Все шире разверзается неба рот.

Ночь

пьет за глотком глоток он.

От окон зарево (В. Маяковский).

А) Архаизм;

Б) Неологизм;

В) Историзм

18. В каких предложениях наблюдается нарушение морфологической нормы языка?

1. Поезд отходит, а я все махаю рукой и смотрю вслед моим друзьям.

2. Каждый месяц я ложу в копилку свои сбережения, потому что коплю на горный велосипед.

3. Герой понравился за храбрость.

А) 1;

Б) 1,2.

В) 1,2,3

19. В каких словах допущена ошибка?

А) экскалатор, подчерк, копромитировать, пинджак.

Б) яства, комплимент, инцидент.

В) бидон, констатировать, гайморит.

20. В каких словах неверно поставлено ударение?

А) договор, апостроф, ломота.

- Б) вероисповедание, обеспечение, коклюш.
В) каталог, новорожденный, генезис.

ЕН.01. ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

Задание №1 Нахождение информационного объема текста.

Считая, что каждый символ кодируется одним байтом, оцените информационный объем следующего предложения(1 балл):

Гостиничный бизнес - одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли. С каждым годом растет количество гостиниц и отелей как в нашей стране, так и за рубежом. (2балла)

Задание №2 Определение количество символов используемого алфавита.

Объем сообщения равен 11 Кбайт. Сообщение содержит 11264 символа. Какова мощность алфавита? (3 балла)

Задание №3 Определить полный путь расположения файла.

В некотором каталоге хранился файл Задача5. После того, как в этом каталоге создали подкаталог и переместили в созданный подкаталог файл Задача5, полное имя файла стало E:\Класс9\Физика\Задачник\Задача5. Каково было полное имя этого файла до перемещения? (1 балл)

- 1) E:\Физика\Задачник\Задача5
- 2) E:\Физика\Задача5
- 3) E:\Класс9\Задачник\Задача5
- 4) E:\Класс9\Физика\Задача5

Задание №4. Установите соответствие между видами информации и примерами. (4балла)

1. Зрительная	А. Трель соловья
2. Звуковая	Б. Звёздное небо
3. Вкусовая	В. Колючки кустов малины
4. Обонятельная	Г. Горечь горчицы
5. Осязательная	Д. Запах апельсина

Задание №5 Установите соответствие между названиями информационных процессов и примерами таких процессов.(4 балла)

1. Хранение	А. Улыбка окружающим
2. Защита	Б. Взгляд на термометр
3. Передача	В. Шифрование данных
4. Обработка	Г. Запоминание прогноза погоды на неделю
5. Получение	Д. Решение задачи графическим способом

Задание №6 Расположите носители информации в порядке их появления (2 балла):

а) оптический диск б) магнитный диск в) бумага г) папирус д) флэш-память

Задание №7 Установите соответствие между устройствами и их назначением (3 балла)

1. Микрофон	А) преобразование аналогового сигнала в цифровой и обратно
2. Акустическая система	Б) ввод звука
3. Звуковая карта	В) хранение закодированной в двоичном виде звуковой информации
4. Компьютерная память	Г) вывод звука

Задание №8 Выберите правильный вариант ответа. К числу основных преимуществ работы в текстовом редакторе в сравнении с пишущей машинкой следует назвать возможность (2 балла):

- А) многократного редактирования текста
- Б) многократной печати одного документа
- В) более быстрого набора текста
- Г) уменьшения трудоёмкости при работе с текстом
- Д) использования различных шрифтов при наборе текста

Задание №9 Закончите предложенные цепочки получения информации (5 баллов):

Источник- ?, Приёмник – Клиент гостиницы, Носитель - Сейф
 Источник-?, Приёмник – Клиент гостиницы, Носитель – Речь
 Источник- Телефон, Приёмник – ?, Носитель - ?
 Источник- ?, Приёмник – ?, Носитель - ?

Задание № 10 Используя логические рассуждения постройте таблицу исключая минусом и плюсом предложенные варианты (7 баллов):

Сергей, Валера, Алексей, Виктор приехали в один город и заселились в разные гостиницы: «Столица», «Турист», «Звезда» и «Купец». Известно, что: Валера заселился в номер не в «Столица» и «Звезда»; в «Турист» будет жить парень, который общается с Алексеем и с парнем, который заселился в гостиницу «Звезда»; Виктор не будет жить в гостиницах «Турист» и «Купец»; Сергей знает Виктора и парня заселившегося в гостиницу «Столица».

Кто будет жить в гостинице «Купец»?

	«Столица»	«Турист»	«Звезда»	«Купец»
Сергей	-	-	-	+
Валера	-	+	-	-
Алексей	+	-	-	-

Виктор	-	-	+	-

Задания для текущего контроля

Вариант 1

Часть А(задание с выбором ответа)

1. За минимальную единицу измерения количества информации принимают:

- А) байт
- Б) пиксель
- В) бит
- Г) бот

2. Получено сообщение, информационный объем которого равен 32 битам. Чему равен этот объем в байтах?

- А) 5
- Б) 2
- В) 3
- Г) 4

3. Расположите данные величины в порядке убывания.

- а) 1,5 Мб; б) 2 байта в) 1900 Кб г) 20 бит д) 0,5 Гб
- А) 1г, 2б, 3в, 4а, 5д Б) 1д, 2а, 3в, 4б, 5г В) 1д, 2в, 3а, 4г, 5б
- Г) 1б, 2г, 3а, 4в, 5д Д) 1д, 2в, 3а, 4б, 5г

4. В кодировке КОИ-8 каждый символ кодируется одним байтом. Определите информационный объем сообщения из 30 символов в этой кодировке.

- А) 240 бит; Б) 240 байт; В) 30 бит; Г) 120 бит.

5. Объем информационного сообщения 12288 битов, можно выразить как:

- А) 1 Кбайт Б) 1,5 Кбайт В) 0,5 Мбайта Г) 1,5 Мбайт

6. Дано $A=1001001_2$, $B=1001100_2$. Какое из чисел C , записанных в десятичной форме, отвечает условию $A < C < B$?

- А) 149; Б) 75; В) 147; Г) 76.

7. В цветовой модели RGB присутствует цвет:

- А) желтый
- Б) серый
- В) бирюзовый
- Г) зеленый

8. Электронная таблица представляет собой:

А) совокупность нумерованных строк и поименованных буквами латинского алфавита столбцов;

Б) совокупность поименованных буквами латинского алфавита строк и столбцов;

В) совокупность пронумерованных строк и столбцов;

Г) совокупность строк и столбцов, именуемых пользователем произвольным образом.

9. Математическое выражение:

$$\frac{A3^2 - 4 \cdot B3}{2 \cdot B1 - A2} + C3^4,$$

записанное в электронной таблице имеет вид:

- А) $A3^2 - 4 \cdot B3 / 2 \cdot B1 - A2 + C3^4$
- Б) $(A3^2 - 4 \cdot B3) / (2 \cdot B1 - A2) + C3^4$
- В) $(A3^2 - 4 \cdot B3) : (2 \cdot B1 - A2) + C3^4$
- Г) $A3^2 - 4 \cdot B3 / (2 \cdot B1 - A2) + C3^4$

10. В ячейке Е4 электронной таблицы записана формула =МИН(В2:СВ)+3, какой она примет вид после копирования в ячейку Е6?

- А) =МИН(В4:СД)+5
- Б) =МИН(В3:СГ)+3
- В) =МИН(В4:СД)+3
- Г) =МИН(Д4:ЕД)+3

11. Оператор организации ввода данных с клавиатуры записывается с использованием служебного слова:

- А) VAR;
- Б) WRITE;
- В) READ;
- Г) GOTO.

12. Операторы в языке программирования отделяются: А) двоеточием;

- Б) пробелом;
- В) запятой;
- Г) точкой с запятой.

13. Числа в языке Pascal различаются:

- А) как натуральные и вещественные;
- Б) как натуральные и целые;
- В) как целые и вещественные;
- Г) как целые и правильные дроби.

14. Свойство алгоритма, заключающееся в отсутствии ошибок, алгоритм должен приводить к правильному результату для всех допустимых входных значений, называется:

- А) результативность;
- Б) массовость;
- В) дискретность;
- Г) конечность.

15. Какой алгоритм называется линейным:

- А) выполнение операций зависит от условия;
- Б) операции выполняются друг за другом;
- В) одни и те же операции выполняются многократно;
- Г) присутствие всех возможных операций в одном алгоритме?

Часть В

16. Дан фрагмент электронной таблицы:

	А	В	С
1	3	1	=A2-B2

2	=2+A1	(A2+BA)/2	=C1*3

Найдите числовое значение ячейки C2.

Ответ: _____

17. На рисунке приведен фрагмент таблицы базы данных.

Фамилия	Математика	Русский язык	Ин.язык
Андреева	4	3	5
Баранкин	4	4	4
Волин	5	5	5
Данилов	5	3	5
Иванова	3	5	4
Ломов	3	3	3

Сколько записей во фрагменте таблицы удовлетворяют условию («Математика = 4») или («Ин.язык = 4»)?

Ответ: _____

18. У исполнителя Утроитель две команды, которым присвоены номера:

1. вычти один
2. умножь на три

Первая из них уменьшает число на экране на 1, вторая – утраивает его. Запишите порядок команд в алгоритме получения из числа 5 числа 26, содержащем не более 5 команд, указывая лишь номера команд. (Например, 21211 – это алгоритм:

умножь на три
вычти один
умножь на три
вычти один
вычти один
который преобразует число 2 в 13.)

Если таких алгоритмов более одного, то запишите любой из них.

Ответ: _____

Вариант 2

Часть А(задание с выбором ответа)

1. За основную единицу измерения количества информации принимают:

- А) байт
- Б) пиксель
- В) бит
- Г) бот

2. Получено сообщение, информационный объем которого равен 64 бита. Чему равен этот объем в байтах?

- А) 5
- Б) 6
- В) 7
- Г) 8

3. Расположите данные величины в порядке возрастания.

- а) 1,5 Мб; б) 2 байта в) 1900 Кб г) 20 бит д) 0,5 Гб

- А) 1г, 2б, 3в, 4а, 5д Б) 1д, 2а, 3в, 4б, 5г В) 1д, 2в, 3а, 4г, 5б
 Г) 1б, 2г, 3а, 4в, 5д Д) 1д, 2в, 3а, 4б, 5г

4. Объем информационного сообщения 4096 битов, можно выразить как:

- А) 0,5 Кбайт Б) 1 Кбайт
 В) 0,5 Мбайта Г) 1 Мбайт

5. В одном из вариантов кодировки Unicode на каждый символ отводится по два байта. Определите информационный объем сообщения из двадцати символов в этой кодировке.

- А) 20 байт; Б) 40 бит; В) 160 бит; Г) 320 бит.

6. Дано $A=66_{10}$, $B=69_{10}$. Какое из чисел C , записанных в двоичной форме, отвечает условию $A < C < B$?

- А) 1000010; Б) 1000110; В) 1000011; Г) 1001000.

7. В цветовой модели RGB присутствует цвет:

- А) желтый
 Б) красный
 В) фиолетовый
 Г) коричневый

8. Электронная таблица – это:

- А) прикладная программа, предназначенная для обработки структурированных в виде таблицы данных;
 Б) прикладная программа для обработки изображений;
 В) устройство ПК, управляющее его ресурсами в процессе обработки данных в табличной форме;
 Г) системная программа, управляющая ресурсами ПК при обработке таблиц.

9. Математическое выражение:

$$\frac{C3^2 + 1}{A2 - B2} - \frac{B1 - 2}{C5},$$

записанное в электронной таблице, имеет вид:

- А) $(C3*2+A) / (A2-BB) - (B1-B) / C5$
 Б) $(C3^2+A) : (A2-BB) - (B1-B) : C5$
 В) $(C3^2+A) / (A2-BB) - (B1-B) / C5$
 Г) $C3^2+1 / (A2-BB) - (B1-B) \setminus C5$

10. В ячейке F2 электронной таблицы записана формула =МАКС(A1:BB)+4, какой она примет вид после копирования в ячейку F4?

- А) =МАКС(A3:BD)+6
 Б) =МАКС(A3:BD)+4
 В) =МАКС(C1:EB)+4
 Г) =МАКС(C3:ED)+4

11. Для вывода результатов работы программы на языке Pascal служит оператор:

- А) READ;

- Б) WRITE;
- В) VAR;
- Г) GOTO.

12. Переменная в программировании полностью характеризуется:

- А) именем;
- Б) именем и типом;
- В) именем и значением;
- Г) значением.

13. Операторы в языке программирования отделяются: А)

- двоеточием;
- Б) точкой с запятой;
- В) запятой;
- Г) пробелом.

14. Свойство алгоритма, заключающееся в том, что один и тот же алгоритм можно использовать с различными исходными данными, называется:

- А) результативность;
- Б) массовость;
- В) конечность;
- Г) детерминированность.

15. Какая алгоритмическая конструкция называется циклом:

- А) выполнение операций зависит от условия;
- Б) операции выполняются друг за другом;
- В) одни и те же операции выполняются многократно;
- Г) присутствие всех возможных операций в одном алгоритме?

Часть В

16. Дан фрагмент электронной таблицы:

	A	B	C	D
1	6	$A1/3$	$=A1-B1$	$=B2+C$ 1
2	$=C1+1$	1	6	

Найдите числовое значение ячейки D1.

Ответ: _____ 6 _____

17. На рисунке приведен фрагмент таблицы базы данных.

Фамилия	Математика	Русский язык	Ин. язык
Андреев а	4	3	5
Баранкин	4	4	4
Волин	5	5	5
Данилов	5	3	5
Иванова	3	5	4
Ломов	3	3	3

Сколько записей во фрагменте таблицы удовлетворяют условию («Математика = 4») и («Русский язык = 3»)?

Ответ: _____

18. У исполнителя Утроитель две команды, которым присвоены номера:

1 – вычти 2

2 – умножь на три

Первая из них уменьшает число на экране на 2, вторая – утраивает его. Запишите порядок команд в алгоритме получения из числа 11 числа 13, содержащем не более 5 команд, указывая лишь номера команд. (Например, 21211 – это алгоритм:

умножь на три

вычти 2

умножь на три

вычти 2

вычти 2,

который преобразует число 2 в 8).

Если таких алгоритмов более одного, то запишите любой из них.

Ответ: _____

Тестовые задания

Тема: Основы создания и редактирования текстового документа.

1. Для обработки текстовой информации на компьютере используются приложения общего назначения

- A) текстовые редакторы;
- B) табличные процессоры;
- C) системы проектирования

2. Программы, создающие текстовые файлы без элементов форматирования...

- A) текстовые редакторы;
- B) текстовые процессоры;
- C) издательские системы.

3. Основными элементами текстового документа нельзя назвать:

- A) символ;
- B) слово;
- C) строка;
- D) предложение;
- E) абзац;
- F) страница;
- G) книга.

4. Основные возможности текстового редактора:

- A) демонстрация презентаций;
- B) создание документа;
- C) переадресация данных;
- D) ввод текста;
- E) редактирование текста.

5. ... документа производится путем копирования, перемещения или удаления выделенных символов или фрагментов текста.

- A) форматирование; B) редактирование;
C) создание D) сохранение.

6. ... документа производится путем выполнения преобразований, изменения внешнего вида документа, оформление отдельных символов и абзацев, страниц, изменение длины строки, межстрочное расстояние, изменение шрифта и т.д.

- A) форматирование; B) редактирование;
C) создание D) сохранение.

7. .. - простейший способ организации данных в компьютере.

- A) таблица; B) табличный файл; C) текстовый файл.

8. Место активного воздействия на рабочее поле отмечается ...

- A) слово; B) курсор; C) редактор; D) данные.

9. Минимальная единица текстовой информации ...

- A) слово; B) символ; C) абзац;
D) строка; E) предложение.

10. Часть текста, которая завершается специальным символом называется

...

- A) слово; B) символ; C) абзац;
D) строка; E) предложение.

11 Произвольная последовательность слов, завершающаяся точкой называется ...

- A) слово; B) символ; C) абзац;
D) строка; E) предложение.

12. ... файла определяет способ хранения текста в файле.

- A) форматирование; B) редактирование;
C) формат; D) сохранение.

13. Выбор требуемого формата текстового документа или его преобразование производится в процессе

- A) редактирование файла;
B) форматирования файла;
C) сохранения файла;
D) удаления файла.

14 Для преобразования текстового файла из одного формата в другой используют спец. программы -...

- А) стабилизаторы; В) архиваторы
С) конвекторы; D) процессоры.

15. Простейший формат текстового файла содержит только

- А) символы; В) управляющие числовые коды.

16 Замена и поиск текста или фрагмента текста можно отнести к ...

- А) форматированию; В) редактированию.

17 Применение к символам эффектов, можно отнести к ...

- А) форматированию; В) редактированию.

Продолжите высказывание:

18. Текстовые редакторы используют для (создания, редактирования текста)

Запишите название программ:

19. Какие Вы знаете текстовые редакторы? (Блокнот, WorPad)

Задания для текущего контроля

Основы технологии обработки числовой информации: электронные таблицы MSExcel

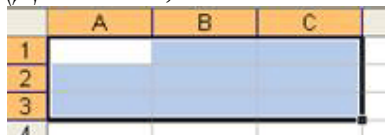
(с ответами)

1. Каково главное назначение электронных таблиц? *(Выполнение расчетов)* – 1 балл

2. Файл, с каким расширением является документом электронной таблицы? *(xls)* - 1 балл

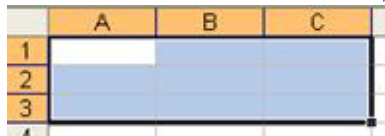
3. Что является основным элементом электронной таблицы? *(Ячейка)* – 1 балл

4. Как называется группа ячеек, представленных на рисунке? *(Диапазон, блок ячеек)* – 1



	A	B	C
1			
2			
3			

5. Укажите адрес данной группы ячеек. *(A1:C3)* – 1 балл



	A	B	C
1			
2			
3			

6. В электронной таблице выделен блок ячеек A1:B3. Сколько ячеек входит в этот диапазон? *(6 ячеек)* – 2 балла

7. Какие вы знаете правила записи формул в электронной таблице? *(Всегда начинается со знака равенства, содержит знаки математических операций, имена функций, адреса ячеек, числа)* -2 балла

8. Что такое относительный адрес (ссылка)? (Используется для указания адреса ячейки, вычисляемого относительно ячейки, в которой находится формула). -2 балла

9. Что такое абсолютный адрес (ссылка)? (Используется для указания фиксированного адреса ячейки) – 2 балла

10. Дан адрес ячейки — A\$6. Какой параметр адреса будет меняться при копировании? (Столбец A) -1 балл

11. Что будет результатом вычислений в ячейке C1? (Число 15) -1 балл

	A	B	C
1	5	A1*2	A1+B1

12. Надо ли набирать формулы в каждой из ячеек B3 и B4 или можно занести их в эти ячейки как-то быстрее? (Нет, нужно использовать копирование) -1 балл

	A	B
1	Месяц	Год
2	1600	=A2*12
3	1350	=A3*12
4	2200	=A4*12

13. Какой вид примет содержащая абсолютную и относительную ссылки формула, записанная в ячейку C1, после ее копирования в ячейку C2? (=\$A\$1*B2) — 1 балл

	A	B	C
1	5	10	=\$A\$1*B1
2		15	

14. Какой результат будет вычислен в ячейке C2 после копирования в нее формулы из ячейки C1? (75) – 2 балла

	A	B	C
1	5	10	=\$A\$1*B1
2		15	

15.

15. Укажите правильную запись формулы в ячейке C2 математического выражения $x + 3y$ и предскажите результат. (=A2+3*B2, 25) -2 балла

	A	B	C
1	x	y	c
2	10	5	?

16. Какие значения будут получены в ячейках B3 и B4, если в эти ячейки скопировать содержимое ячеек A3 и A4 соответственно? (8; 10) – 2 балла

	A	B
1	3	4
2	5	6
3	=\$A1+\$A2	
4	=A1+A2	

База данных. MSAccess

Задание #1

Вопрос:

База данных - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) совокупность данных, организованных по определенным правилам;
- 2) совокупность программ для хранения и обработки больших массивов информации;
- 3) интерфейс, поддерживающий наполнение и манипулирование данными;
- 4) определенная совокупность информации.

Задание #2

Вопрос:

Наиболее распространенными в практике являются:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) распределенные базы данных
- 2) иерархические базы данных
- 3) сетевые базы данных
- 4) реляционные базы данных

Задание #3

Вопрос:

Наиболее точным аналогом реляционной базы данных может служить:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) неупорядоченное множество данных
- 2) вектор
- 3) генеалогическое дерево
- 4) двумерная таблица

Задание #4

Вопрос:

Что из перечисленного не является объектом Access:

Выберите один из 7 вариантов ответа:

- 1) модули
- 2) таблицы
- 3) макросы
- 4) ключи
- 5) формы
- 6) отчеты
- 7) запросы

Задание #5

Вопрос:

Таблицы в базах данных предназначены:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) для хранения данных базы
- 2) для отбора и обработки данных базы
- 3) для ввода данных базы и их просмотра
- 4) для автоматического выполнения группы команд
- 5) для выполнения сложных программных действий

Задание #6

Вопрос:

Для чего предназначены запросы:

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) для хранения данных базы
- 2) для отбора и обработки данных базы
- 3) для ввода данных базы и их просмотра
- 4) для автоматического выполнения группы команд
- 5) для выполнения сложных программных действий
- 6) для вывода обработанных данных базы на принтер

Задание #7

Вопрос:

Для чего предназначены формы:

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) для хранения данных базы
- 2) для отбора и обработки данных базы
- 3) для ввода данных базы и их просмотра
- 4) для автоматического выполнения группы команд
- 5) для выполнения сложных программных действий
- 6) для вывода обработанных данных базы на принтер

Задание #8

Вопрос:

Для чего предназначены отчеты:

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) для хранения данных базы
- 2) для отбора и обработки данных базы
- 3) для ввода данных базы и их просмотра
- 4) для автоматического выполнения группы команд
- 5) для выполнения сложных программных действий
- 6) для вывода обработанных данных базы на принтер

Задание #9

Вопрос:

Для чего предназначены макросы:

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) для хранения данных базы
- 2) для отбора и обработки данных базы
- 3) для ввода данных базы и их просмотра
- 4) для автоматического выполнения группы команд
- 5) для выполнения сложных программных действий
- 6) для вывода обработанных данных базы на принтер

Задание #10

Вопрос:

Для чего предназначены модули:

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) для хранения данных базы
- 2) для отбора и обработки данных базы

- 3) для ввода данных базы и их просмотра
- 4) для автоматического выполнения группы команд
- 5) для выполнения сложных программных действий
- 6) для вывода обработанных данных базы на принтер

Задание #11

Вопрос:

В каком режиме работает с базой данных пользователь:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) в проектировочном
- 2) в любительском
- 3) в заданном
- 4) в эксплуатационном

Задание #12

Вопрос:

В каком диалоговом окне создают связи между полями таблиц базы данных:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) таблица связей
- 2) схема связей
- 3) схема данных
- 4) таблица данных

Задание #13

Вопрос:

Почему при закрытии таблицы программа Access не предлагает выполнить сохранение внесенных данных:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) недоработка программы
- 2) потому что данные сохраняются сразу после ввода в таблицу
- 3) потому что данные сохраняются только после закрытия всей базы

данных

Задание #14

Вопрос:

Без каких объектов не может существовать база данных:

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) без отчетов
- 2) без таблиц
- 3) без форм
- 4) без макросов
- 5) без запросов
- 6) без модулей

Задание #15

Вопрос:

В каких элементах таблицы хранятся данные базы:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) в записях

- 2) в столбцах
- 3) в ячейках
- 4) в строках
- 5) в полях

Задание #16

Вопрос:

Содержит ли какую-либо информацию таблица, в которой нет ни одной записи?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) таблица без записей существовать не может
- 2) пустая таблица не содержит никакой информации
- 3) пустая таблица содержит информацию о структуре базы данных
- 4) пустая таблица содержит информацию о будущих записях

Задание #17

Вопрос:

Содержит ли какую-либо информацию таблица, в которой нет полей?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) содержит информацию о структуре базы данных
- 2) не содержит ни какой информации
- 3) таблица без полей существовать не может
- 4) содержит информацию о будущих записях

Задание #18

Вопрос:

В чем состоит особенность поля "счетчик"?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) служит для ввода числовых данных
- 2) служит для ввода действительных чисел
- 3) данные хранятся не в поле, а в другом месте, а в поле хранится только указатель на то, где расположен текст
- 4) имеет ограниченный размер
- 5) имеет свойство автоматического наращивания

Задание #19

Вопрос:

В чем состоит особенность поля "мемо"?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) служит для ввода числовых данных
- 2) служит для ввода действительных чисел
- 3) многострочный текст
- 4) имеет ограниченный размер
- 5) имеет свойство автоматического наращивания

Задание #20

Вопрос:

Какое поле можно считать уникальным?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- 1) поле, значения в котором не могут повторяться

- 2) поле, которое носит уникальное имя
- 3) поле, значение которого имеют свойство наращивания
- 4) ключевое поле

Задание #21

Вопрос:

Ключами поиска в системах управления базами данных (СУБД) называются:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) логические выражения, определяющие условия поиска
- 2) поля, по значению которых осуществляется поиск
- 3) номера записей, удовлетворяющих условиям поиска
- 4) номер первой по порядку записи, удовлетворяющей условиям поиска
- 5) диапазон записей файла БД, в котором осуществляется поиск

Задание #22

Вопрос:

Система управления базами данных представляет собой программный продукт, входящий в состав:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) уникального программного обеспечения
- 2) систем программирования
- 3) системного программного обеспечения
- 4) прикладного программного обеспечения
- 5) операционной системы

Задание #23

Вопрос:

Примером иерархической базы данных является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) страница классного журнала
- 2) каталог файлов, хранимых на диске
- 3) расписание поездов
- 4) электронная таблица

Задание #24

Вопрос:

В записи файла реляционной базы данных может содержаться

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) неоднородная информация (данные разных типов)
- 2) исключительно однородная информация (данные только одного типа)
- 3) только текстовая информация
- 4) исключительно числовая информация
- 5) только логические величины

Задание #25

Вопрос:

Информационная система, в которой БД и СУБД находятся на одном компьютере называется

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) локальная
- 2) файл-серверные
- 3) клиент-серверные

Задание #26

Вопрос:

Информационная система, в которой БД находится на сервере сети (файловом сервере), а СУБД на компьютере пользователя называется

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) локальная
- 2) файл-серверные
- 3) клиент-серверные

Задание #27

Вопрос:

Информационная система, в которой БД и основная СУБД находятся на сервере, СУБД на рабочей станции посылает запрос и выводит на экран результат называется

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) локальная
- 2) файл-серверные
- 3) клиент-серверные

Задание #28

Вопрос:

Какое расширение имеет файл СУБД Access:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) *.db
- 2) *.doc
- 3) *.xls
- 4) *.mdb

Технология обработки графической информации

1. Одной из основных функций графического редактора является:

1. ввод изображений;
2. хранение кода изображения;
3. создание изображений;
4. просмотр и вывод содержимого видеопамати.

2. Элементарным объектом, используемым в растровом графическом редакторе, является:

1. точка экрана (пиксель);
2. прямоугольник;
3. круг;
4. палитра цветов;
5. символ.

3. Деформация изображения при изменении размера рисунка - один из недостатков:

1. векторной графики;
2. растровой графики.
4. Разрешающая способность изображения – это:
 - 1) количество точек по горизонтали
 - 2) количество точек по вертикали
 - 3) количество точек на единицу длины
 - 4) количество точек по горизонтали и вертикали
5. Графические примитивы – это:
 - а) режимы работы в графическом редакторе;
 - б) простейшие фигуры (точка, линия, окружность, прямоугольник и др.);
 - в) пиксели;
 - г) стрелки.
6. Растровое графическое изображение формируется из:
 - а) линий;
 - б) графических примитивов;
 - в) пикселей;
 - г) прямоугольников.
7. Сетку из горизонтальных и вертикальных столбцов, которую на экране образуют пиксели, называют
 - а) видеокарта;
 - б) растр;
 - в) пиксель;
 - г) графический примитив.
8. Универсальный формат растровых графических файлов, которые «понимают» все растровые графические редакторы:
 - а) PCX;
 - б) JPEG;
 - в) BMP;
 - г) TIFF.
9. В каких графических редакторах используются слои, прозрачность, группировка:
 - а) в векторных;
 - б) в растровых;
 - в) в векторных и растровых;
 - г) нет таких редакторов.
10. Графический редактор – это программа:
 - а) создания, редактирования и просмотра графических изображений;
 - б) для управления ресурсами компьютера при создании рисунков;
 - в) для работы с изображениями в процессе создания игровых программ;
 - г) для работы с различного рода информацией в процессе делопроизводства.
11. Точечный элемент экрана называется:

- а) растр;
б) окружность;
в) пиксель;
г) графический

12. Векторные графические изображения хорошо поддаются масштабированию (изменению размеров) так как:

- а) используется высокое пространственное разрешение;
- б) они формируются из графических примитивов;
- в) они формируются из пикселей;
- г) используется палитра с большим количеством цветов.

13.Какая область НЕ относится к области применения компьютерной графики:

- а) конструкторская;
б) деловая;
в) пиксельная;
г) художественная и рекламная.

14. В каких графических редакторах можно обработать цифровую фотографию и отсканированное изображение:

- а) в векторных;
б) нет таких редакторов;
в) в векторных и растровых;
г) в растровых.

15. Чтобы нарисовать квадрат или круг надо выбрать соответственный инструмент (прямоугольник или эллипс) и удерживать:

- a) Ctrl; б) Shift;
б) Alt; г) Enter.

16. Растровые изображения формируются из:

- 1) Линий;
- 2) Окружностей;
- 3) Прямоугольников;
- 4) Пикселей

17. Для разработки эмблемы организации, учитывая, что она должна будет печататься на маленьких визитных карточках и на больших плакатах вы будете использовать графический редактор.

Запишите ответ:

18. Для редактирования цифровой фотографии Вы будете использовать графический редактор.

Запишите ответ:

19. В растровых графических редакторах на панели инструментов

располагаются кнопки:

1) Карандаш;	2) Кисть;
3) Циркуль;	4) Лупа;
5) Пипетка.	

20. Какое из данных определений соответствует определению векторного изображения?

1) Изображение записывается в памяти попиксельно, то есть формируется таблица, в которой записывается код цвета каждой точки изображения.

2) Изображение представляет собой последовательность точек со своими координатами, соединенных между собой кривыми, которые описываются математическими уравнениями.

3) Изображение записывается в памяти попиксельно, то есть формируется таблица, в которой записываются координаты каждой точки изображения.

4) Изображение представляет собой последовательность точек со своими координатами, соединенных между собой кривыми, цвета которых закодированы в таблице.

21. Растровое изображение представляется в памяти компьютера в виде

- 1) графических примитивов и описывающих их формул
- 2) последовательности расположения и цвета каждого пикселя
- 3) математических формул, содержащихся в программе
- 4) параметров графических примитивов

22. Какие из перечисленных программ не являются графическими редакторами?

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

- 1) Word Pad
- 2) Photoshop
- 3) GIMP
- 4) Open Office.org Calc
- 5) OpenOffice.orgDraw

Перечень тем учебно-исследовательских работ(ИР)

ИР₁ – Обзор типовых профессиональных автоматизированных систем, используемых в гостиничной индустрии

ИР₂– Значение компьютерных технологий в профессиональной деятельности менеджера современной гостиницы.

ИР₃ – Применение информационных технологий в организации предоставления услуг гостиниц

ИР₄– Применение информационных технологий при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ИР₅ – Примеры комплектации компьютерного рабочего места в соответствии с целями его использования для профессиональной деятельности менеджера гостиницы.

ИР₆ –Программы для организации общения посредством компьютеров в гостиничных комплексах.

Задание для рубежного контроля

Контрольное занятие № 1 Урок-соревнование «построение диаграмм и графиков»

Создание мини-проекта «Гостиница и клиенты»

Цели: ознакомиться с требованиями к разработке мини-проекта, научиться проектировать миниотель; применять информационные образовательные ресурсы в учебной деятельности, создавать диаграммы, графики.

Задание № 1 Разработать мини-проект «Гостиница и клиенты» по предложенному плану и защитить его.

Задание № 2 Создать презентацию по представлению своего мини-проекта «Гостиница и клиенты»

Методические указания(рекомендации) по выполнению контрольных заданий:

Задание 1. Разработать мини-проект «Гостиница и клиенты» по предложенному плану и защитить его.

Образец оформления мини-проекта:

1. Название
2. Определение миссии и целей организации
3. Ценообразование
4. Реклама
5. Характеристика клиентуры
6. Общение и обслуживание клиентов

Задание №2 Создать презентацию по представлению своего мини-проекта «Гостиница и клиенты»

Требования:

1) 1 слайд тема проекта и ФИО, группа кто подготовил, завершающий слайд СПАСИБО за ВНИМАНИЕ.

2) Фон слайдов презентации, должны быть в одном стиле, шрифт удобный для чтения с экрана группе.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Выполнение практических заданий

ПЗ₁

А) Используя программу MSEXCEL, произведите расчёт заработной платы сотрудников салона, оформив таблицу по образцу:

E30							
	A	B	C	D	E	F	G
1		Ведомость начисления заработной платы					
2		за 20..... год					
3	табельный номер	Фамилия И. О.	Оклад (руб.)	Премия (руб.)	Всего начислено (руб.)	Удержания (руб.)	К выдаче (руб.)
4				27%		13%	
5	200	Петров И. П.	4500,00				
6	201	Иванова И. Г.	4850,00				
7		Степанов А. Ш.	5200,00				
8		Шорохов С.М.	5550,00				
9		Галкин В.Ж.	5900,00				
10		Портнов М. Т.	6250,00				
11		Орлова Н.Н.	6600,00				
12		Степкина А. В.	6950,00				
13		Жарова В. А.	7300,00				
14		Столنيкова О. Д.	7650,00				
15		Дрынкина С. С.	8000,00				
16		Шпаро Н. Г.	8350,00				
17		Шашкин Р. Н.	8700,00				
18		Стелков Р. Х.	9050,00				
19		Всего:	94850,00				
20							
21		Максимальный доход:					
22		Минимальный доход:					
23		Средний доход:					
24							
25							

Б) Выполните следующие действия:

1. Откройте программу Internet Explorer.
2. Загрузите страницу электронного словаря Promt– www.ver-dict.ru.
3. Из раскрывающегося списка выберите *Русско-английский словарь*.
4. В текстовое поле *Слово для перевода*: введите слово, которое Вам нужно перевести.
5. Нажмите на кнопку *Найти*.
6. Занесите результат в следующую таблицу:

Слово	Русско-Английский
ОТЕЛЬ	
Услуга	
Номер	
Бронирование	
Менеджер	
Спецзаказ	

ПЗ₂

А) Наберите текст в точном соответствии с образцом. Обратите внимание на шрифт в заголовке, правую границу абзацев, способы выравнивания текста относительно границ.

Об открытии в Москве общеобразовательных школ нового типа /лицеев и гимназий/

В целях практической реализации идей *Всесоюзного съезда работников народного образования*, создания благоприятных условий для разностороннего развития учащихся и ранней профессиональной подготовки их к определенному виду трудовой и общественной деятельности и на основании *приказа № 594 от 18. 07. 89. Государственного комитета СССР по народному образованию*

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. **Открыть с 01. 09. 89. в Москве в порядке эксперимента следующие школы нового типа:**
 - общеобразовательные гимназии в составе 1-11 классов на базе существующих школ № 67 Киевского, № 1238 Краснопресненского, № 109 Черемушкинского, № 671 Свердловского района.
 - общеобразовательные лицеи в составе 8-11 классов на базе существующих школ № 388 Куйбышевского, № 456 Черемушкинского района.
2. **Присвоить школам нового типа следующие наименования:**
 - средняя общеобразовательная школа-гимназия,
 - средняя общеобразовательная школа-лицей.
3. **Проводить экспериментальную работу в пределах смет,** выделяемых Московскому городскому комитету по народному образованию.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГОРОДСКОГО
КОМИТЕТА ПО НАРОДНОМУ ОБРАЗОВАНИЮ

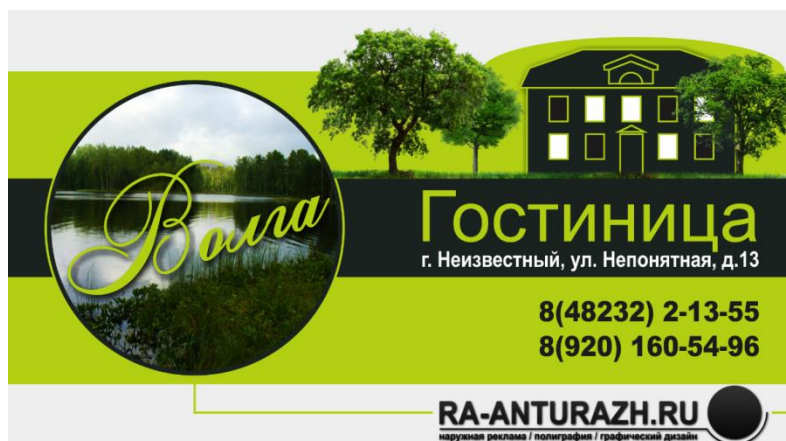
Л.Н. КЕЗИНА

Б) Создайте схему по образцу, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord.



ПЗ₃

А) Создайте визитку, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord, подобрать фон и обработать картинки. Размер визитки 10х5,5.Используя ресурсы Интернет подобрать картинки для визитки.



Б) Выполнить следующие задания по работе с текстом:

- набрать предложенный текст

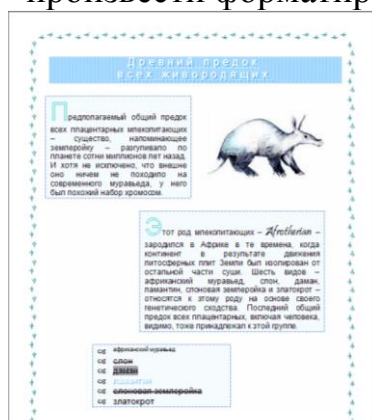
Древний предок всех живородящих

Предполагаемый общий предок всех плацентарных млекопитающих – существо, напоминающее землеройку – разгуливало по планете сотни миллионов лет назад. И хотя не исключено, что внешне оно ничем не походило на современного муравьеда, у него был похожий набор хромосом.

Этот род млекопитающих – Afrotheria – зародился в Африке в те времена, когда континент в результате движения литосферных плит Земли был изолирован от остальной части суши. Шесть видов – африканский муравьед, слон, даман, ламантин, слоновая землеройка и златокрот – относятся к этому роду на основе своего генетического сходства. Последний общий предок всех плацентарных, включая человека, видимо, тоже принадлежал к этой группе.

африканский муравьед
слон
даман
ламантин
слоновая землеройка
златокрот

- произвести форматирование по образцу:



ПЗ₄

А) Создать текстовый документ с графическими объектами по образцу (при выполнении задания воспользоваться ресурсами сети Интернет). Сохранить документ с именем *Практическое задание №1.doc* в папке *Зачет ФИО*.

Компьютер



По своему назначению **компьютер** – универсальное техническое устройство для работы с информацией. По принципам устройства **компьютер** – модель человека, работающего с информацией.

Компьютер – это программируемое электронное устройство, способное обрабатывать данные и производить вычисления, а также выполнять другие задачи манипулирования символами.

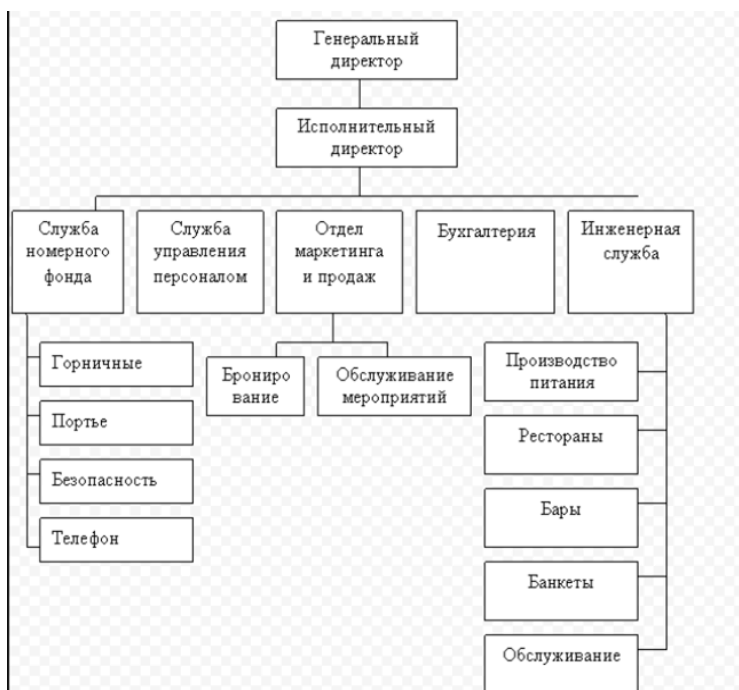


Б) Создайте визитку о предоставляемых гостиничных услугах, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord, подобрать фон и обработать картинки. Размер визитки 12х6. *Используя ресурсы Интернет подобрать картинки для визитки.*



ПЗ₅

А)Создайте схему по образцу, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord. Размер 12х20.



Б)Создать базу данных «Факультет»:

При выполнении работы необходимо соблюдать алгоритм:

- запустить базу данных MSAccess;
- создать две таблицы: «студенты» и «преподаватели»;
- заполнить таблицу «студенты» (20 записей);
- заполнить таблицу «преподаватели» (10 записей);

- связать таблицы;
- создать форму к таблице «студенты»;
- создать форму к таблице «преподаватели».

ПЗ₆

А) Создайте документ, используя возможности текстового процессора Microsoft Word.

Страхование имущества жителей города Урюпинска

№ п/п	Код клиента	Фамилия, имя, отчество клиента	Наименование имущества	Дата начала страховки	Дата окончания страховки (руб.)	Страховая сумма	Сумма месячного взноса в (руб.)
Домовладения							
1	П-12	Петров В.Г.	Домовладение	01.01.2000	31.12.2010	80000	667
2	Р-34	Романова К.О.				20000	84
3	В-80	Волкова Е.И.				90000	750
Загородные дачи							
4	Г-1	Горин В.В.	Загородная дача	01.01.2000	31.12.2010	35000	583
5	К-6	Котиков Н.Н.				30000	313
6	П-6	Петрова Е.Н.				45000	375
7	Я-45	Яшкина С.С.				20000	84
Автомобили							
8	С-6	Сергеева М.А.	а/м Жигули	01.01.2003	31.12.2004	12000	667
9	П-13	Попов Г.Н.	а/м Ока	01.01.2003	31.12.2004	3000	250
10	И-18	Иванова С.П.	а/м Москвич	31.11.2003	30.11.2004	8500	490
11	У-12	Уваров С.А.	а/м Волга	31.11.2003	30.11.2004	20000	800

Б) Используя возможности программы MSWord (автофигуры) и Интернет ресурсы создайте свою рекламу гостиницы.

гостиница **“КОЛОС”**

■ 23 уютных номера ■ СПА люкс ■ кафе-бар ■
■ автостоянка ■ видеонаблюдение и охрана ■
www.gkolos.by.ru gkolos@samtel.ru



г. Самара, ул. Самарская, 69-71. Тел.: (846) 333-79-00, 270-46-21

ПЗ₇

А) Составьте и отформатируйте уведомление по образцу, используя возможности текстового процессора Microsoft Word.

г-ну Петрову Александру Петровичу
г. Ростов-на-Дону, пер. Газетный, д. 51, кв. 5

от Иванова Владимира Ивановича
г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая 25, кв. 33
Телефон: 223-32-23

УВЕДОМЛЕНИЕ
о намерении продать долю квартиры

Уважаемый г-н Петров Александр Петрович!

Я являюсь собственником 1/2 доли, в праве общей долевой собственности на жилую квартиру № 12 (двенадцать), в литере "А", находящуюся по адресу: город Ростов-на-Дону, улица Красноармейская, дом № 58 (пятьдесят восемь) и имеющую кадастровый номер 61:55:0021543:12:4/9.

Вышеуказанная жилая квартира состоит из одной жилой комнаты, кухни, ванной комнаты, туалета и коридора, общей площадью 29,5 (двадцать девять целых и пять десятых) кв. м., в т.ч. жилой площадью 17,4 (семнадцать целых и четыре десятых) кв. м., расположена на четвертом этаже девятиэтажного панельного жилого дома (имеется балкон).

В настоящее время я имею намерение продать принадлежащую мне долю вышеуказанной квартиры за 1850000 (один миллион восемьсот пятьдесят тысяч) рублей.

В соответствии со ст. 250 Гражданского кодекса РФ, Вы, как участник общей долевой собственности на вышеуказанную жилую квартиру, имеете преимущественное право покупки продаваемой мною 1/2 доли квартиры по вышеуказанной цене.

Прошу Вас в течение месяца с момента получения настоящего уведомления воспользоваться своим преимущественным правом покупки отчуждаемой мною 1/2 доли квартиры, либо отказаться от своего права в письменной форме.

10 января 2015 года _____ (Иванов В.И.)
(подпись)

Б) Создать и заполнить таблицу по образцу:

Месяц	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	ИТОГО	
Оклад	5 000р.	5 500р.	6 000р.	6 000р.	5 500р.	7 000р.	1 000р.	1 000р.	6 000р.	6 000р.	6 000р.	8 000р.	Оклад	Сумма премии
% премии	10%	5%	5%	2%	5%	300%	1%	1%	2%	1%	2%	13%		
Премия														

При выполнении работы необходимо соблюдать алгоритм:

- запустить табличный редактор MS Excel;
- заполнить таблицу по образцу;
- расставить форматы данных;
- в строке «Премия» подсчитать премии по каждому месяцу в рублях;
- в столбце «Оклад» посчитать сумму оклада;
- в столбце «Сумма премии» посчитать сумму премий в рублях.

ПЗ₈

А) Используя возможности программы Microsoft Excel, оформите таблицу для расчета прибыли от производства товаров. Цена единицы продукции на 35% больше себестоимости. Постройте диаграмму,

отражающую величину полученной прибыли. Готовую таблицу сохраните на листе под именем **ПРИБЫЛЬ**.

Прибыль от производства товаров

№	Наименование товара	Себестоимость единицы продукции	Цена единицы продукции	Количество (шт.)	Прибыль от единицы продукции	Общая прибыль
1	"Аленка"	23,00р.		1250		
2	"Вернисаж"	25,50р.		900		
3	"Детский"	22,75р.		750		
4	"Летний сад"	26,00р.		500		
5	"Маэстро"	30,75р.		1500		
6	"Санкт-Петербург"	27,50р.		2250		
7	"Тройка"	27,75р.		900		

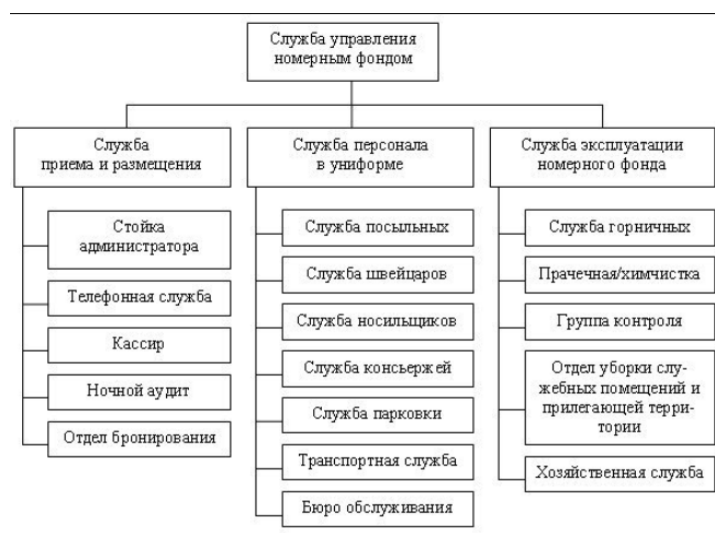
Подсказки:

$\text{Цена} = \text{Себестоимость} * 121\%$

$\text{Прибыль от 1 шт.} = \text{Цена} - \text{Себестоимость}$

$\text{Общая прибыль} = \text{Прибыль от 1 шт.} * \text{Количество}$

Б) Используя возможности программы MSWord (автофигуры), создайте схему по рекламе гостиницы.

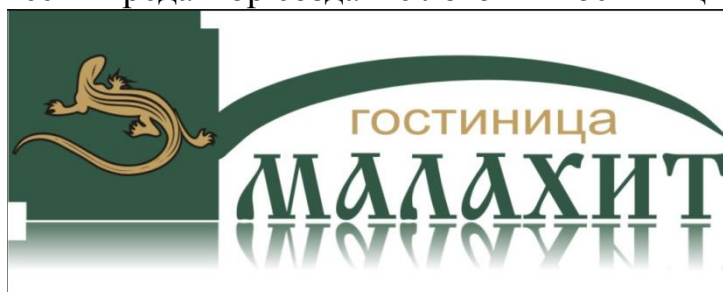


ПЗ₉

А) Используя возможности программы Microsoft Excel, подготовьте таблицу для расчета дохода сотрудников организации. Средствами Microsoft Excel: автозаполнение нумерации записей, оформление таблицы и по формулам получить Столбец Сумма и Итого (сравнить результаты с образцом), построить столбчатую диаграмму по данным подходящий налог, отчисления в благотворительный фонд, к выдаче:

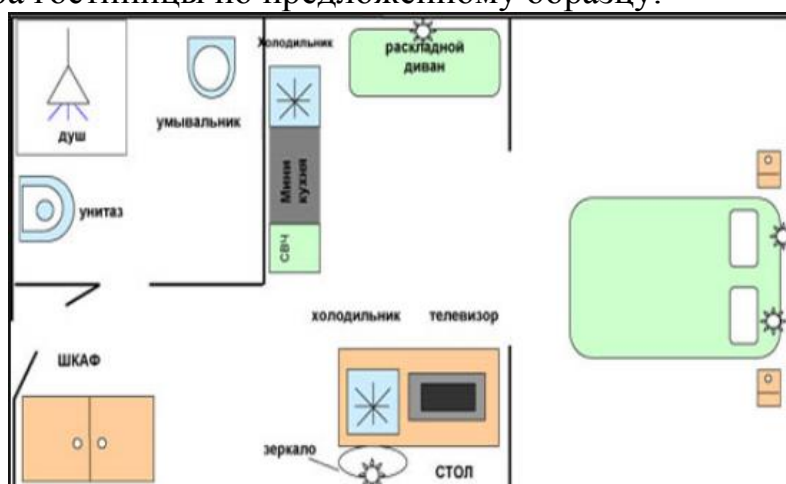
	A	B	C	D	E	F	G
1		Расчет дохода сотрудников организации					
2		Таблица констант:					
3		Необлагаемый налогом доход	400,00				
4		% подоходного налога	13,00%				
5		% отчисления в благотворительный фонд	3,00%				
6		Таблица расчета заработной платы					
7							
8							
9	№ п/п	Ф.И.О.	Оклад	Подоходный налог	Отчисления в благотворительный фонд	Всего удержано	К выдаче
10	1	Петров В.С.	1250	?	?	?	?
11	2	Антонова Н.Г.	1500	?	?	?	?
12	3	Виноградова Н.Н.	1750	?	?	?	?
13	4	Гусева И.Д.	1862	?	?	?	?
14	5	Денисова Н.В.	2000	?	?	?	?
15	6	Зайцев К.К.	2250	?	?	?	?
16	7	Иванова К.Е.	2750	?	?	?	?
17	8	Кравченко Г.Ш.	3450	?	?	?	?
18		Итого:	?	?	?	?	?

Б) Используя возможности программы MSWord (автофигуры) или графический редактор создайте логотип гостиницы.



ПЗ₁₀

А) Используя возможности программы MicrosoftWord работа с автофигурами и панелью инструментов рисование составить план-схему номера гостиницы по предложенному образцу:



Б) Используя возможности программы MicrosoftExcel, подготовьте таблицу для расчета ваших еженедельных трат на поездки в городском транспорте. В соответствующие ячейки введите число поездок на каждом виде транспорта в определенный день недели. В отдельную ячейку введите стоимость одной поездки на текущий момент. Готовую таблицу сохраните на листе под именем *ТРАНСПОРТ*.

	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
<i>Метро</i>							
<i>Автобус</i>							
<i>Трамвай</i>							
<i>Троллейбус</i>							
<i>Итого за день</i>							

Стоимость 1 ^й поездки в метро	28,00р.
Стоимость 1 ^й поездки на наземном транспорте	25,00р.

Всего за неделю	

ПЗ₁₁

А) Формирование запроса на поиск данных в среде системы управления базами данных.

Создайте и заполните БДMicrosoftAccess по образцу:

Номер	Фамилия	Имя	Пол	Дата рождения	Рост	Вес
1	Иванов	Павел	м	15.05.1993	158	56
2	Семенов	Валентин	м	03.01.1993	161	47
3	Друнина	Екатерина	ж	12.09.1993	165	57
4	Бабанов	Иван	м	25.12.1993	163	60
5	Павлова	Евдокия	ж	14.01.1994	173	67
6	Смоквин	Валентин	м	25.08.1994	166	59
7	Пименов	Владимир	м	17.10.1993	171	70
8	Неверова	Ольга	ж	12.03.1994	168	58
9	Нужин	Алексей	м	26.12.1993	171	64
10	Полнухина	Елизавета	ж	22.11.1993	162	65

Задание:

- 1.Сформировать запрос, который бы выводил всех «Валентин»
- 2.Сформировать запрос, который бы выводил всех женщин.

Б)Используя возможности программы MSWord (автофигуры, объекты WordArt) и Интернет ресурсы создайте свою визитку гостиницы.



ПЗ₁₂

А) В СУБД MicrosoftAccess создать базу данных «Группа» по образцу и для нее построить следующие запросы:

- запрос о студентах, вес которых превышает 80 кг.
- запрос о студентах, фамилия которых начинается с буквы П.

Сохранить документ с именем *Практическое задание.mbdv* папке *Зачет ФИО(папку создать в своей папке)*.

	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Вес	Рост
1	Пучков	Евгений	Петрович	12.02.89	83	174
2	Сидорова	Елена	Васильевна	3.04.91	56	170
3	Леонтьев	Евгений	Николаевич	3.09.90	60	154
4	Кочнева	Виктория	Леонидовна	15.10.91	80	182
5	Петров	Николай	Александрович	20.05.90	78	180
6	Мухин	Антон	Николаевич	12.09.89	85	170
7	Назаров	Владимир	Иванович	3.06.90	78	169
8	Иванов	Сергей	Сергеевич	7.09.90	56	150

Б) Создание, редактирование, форматирование, сохранение текстового документа в MicrosoftWord.

1) Создайте в текстовом редактореWord документ, приведенный ниже, задав следующие параметры:

а) параметры страницы: все поля по 1,5 см, размер бумаги А4, ориентация книжная;

б) абзацный отступ 0 см;

в) для заголовка: по центру, Arial, 14, полужирный;

для первого абзаца: по левому краю, Arial, 12, полужирный;

для второго абзаца: по правому краю, TimesNewRoman, 12, курсив;

для третьего абзаца: по ширине, ComicSans, 13, подчеркнутый;

для четвертого абзаца: по центру, TimesNewRoman, 12, полужирный, курсив.

2) Сохраните данный текстовый документ под именем задание 2.doc в папке Зачёт.

ИП Голованов Игорь Евгеньевич,
Юрид. адрес: 105425, Москва, Сиреневый б-р, 16-2-71,
Адрес поселения: 141069, М.О., г. Королев, мкр. Первомайский, Береговой проезд, д.1А
ИНН 771900160813, ОГРН: 314774602200718, ОКВЭД 70.20.

Оформлено в соответствии с
Постановлением Правительства РФ от 06.05.09 № 379

Квитанция на оплату № 000001 **Серия АА**

Дата: _____ 20__ г. Комната _____

Плательщик _____
(ФИО, организация)

Заезд _____: _____, Выезд _____: _____

№	Виды платежей	Единицы	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.	Бронь				
2.	Проживание				
3.					
ИТОГО					

Всего: _____
(сумма прописью) _____ руб. _____ коп.

Оплату получил _____
(должность, подпись, ФИО ответственного)

М.П. **Квитанция является бланком строгой отчетности**

Опечатано в типографии ООО "Атлант (Цвета)", ИНН 7719005670, Индекс: 105568, Москва, ул. Челибинская, д. 8. Тел +7-499-464-10-71. Зав №01448 Тираж 100/2, 2014 г.

ПЗ₁₃

А) Используя возможности программы MicrosoftExcel, создайте документ в электронной таблице по образцу. Выполните расчеты:

а) Зарплата = Коэффициент з/п*Кол.раб.дней*Ставка директора (при создании формулы использовать относительные и абсолютные ссылки)

б) Премия = Коэффициент з/п*Премия директора (при создании формулы использовать относительные и абсолютные ссылки)

с) К выдаче = Зарплата + Премия

д) Заполнить ячейку *Итого* с помощью *Автосуммы*.

Сохранить документ с именем *Практическое задание.xlsx* в папке *Зачет ФИО*.

Ведомость заработной платы							
№ п/п	ФИО	Должность	Коэффициент з/п	Кол. раб. дней	Зарплата	Премия	К выдаче
1	Иванов И.И.	директор	1	23			
2	Петров П.П.	зам. директора	0,8	23			
3	Сидоров С.С.	ст. менеджер	0,64	20			
4	Семенов С.С.	менеджер	0,51	20			
5	Брут Б.Б.	менеджер	0,51	23			
6	Мохов М.М.	мл. менеджер	0,41	22			
						Итого	
Ставка директора, у.е. в день							
	200						
Премия директора, у.е. в день							
	500						

Б) Используя возможности программы MSWord (автофигуры, объекты WordArt) и Интернет ресурсы создайте свою визитку гостиницы.



ПЗ₁₄

А) Создать изображение, используя возможности графических редакторов.



Б) Используя возможности программы MicrosoftExcel , определите: ИТОГО по статье расходов Разовые, Итого по статье расходов Ежемесячные, Общий доход (при загрузженности отелей на 75%), Чистый доход/мес. Сравните полученные результаты с образцом:

Статьи расходов	Гостиница в Москве (сумма в рублях)	Мини-отель в центре Кисловодска (сумма в рублях)
Разовые		
Покупка и ремонт (переоборудование) помещения	20000000	2500000
Мебель и оборудование	2750000	683500
Реклама	70000	22350
Прочие расходы, включая оформление бизнеса	74000	13700
Итого:	22894000	3219550
Ежемесячные		
Зарплатный фонд	250000	124000
«Коммуналка» и расходы по содержанию здания	102000	30000
Налоги:	67000	12000
Прочие:	20000	6000
Итого:	439000	172000
Общий доход (при загруженности отелей на 75%)	812500	440360
Чистый доход/мес.	373500	268360

ПЗ₁₅

А) Используя возможности программы MicrosoftExcel , определите сумму, которую придется заплатить за потребленную электроэнергию. Выполните расчет, введя свои исходные данные (столбцы «Дата» и «Показания счетчика»).

Расход электроэнергии

Месяц	Дата	Показания счетчика кВт/ч	Расход кВт/ч	Сумма р.
	26.12.2014	40582		
Январь				
Февраль				
Март				
Апрель				

Май				
Июнь				
Июль				
Август				
Сентябрь				
Октябрь				
Ноябрь				
Декабрь				
			ВСЕГОр.	
Наличиеэлектроплиты				
Цена 1 кВт/ч коп.	ДА	НЕТ		
	42	60		

ПЗ₁₆

А) Создайте документ, используя возможности текстового процессора Microsoft Word.

Условия работы	Длительность договора	Кол-во дней	Кол-во мест в блоке	Дисконт	Цена койко-места
Цена стойки в пик-сезон		1200 руб./сутки			
Аренда отеля	15.05 — 15.09	120	300	55	540
	15.06 — 15.09	90	300	50	600
Комитмент					
Оплата до 01.05	15.05 — 15.09	120	100	49	640
Оплата до 01.06	15.05 — 15.09	120	50	45	660
Оплата до 01.07	15.05 — 15.09	120	30	42,5	690
Оплата до 01.05	01.06 — 01.09	90	30	44	670
Элотмент (жесткий)					
Заезд 7 дней	15.06 — 15.09	90	100	42,5	690
Заезд 14 дней	15.06 — 15.09	90	100	43,3	680
Элотмент (мягкий)					
Заезд 7 дней	15.06 — 15.09	90	100	25	900
Заезд 14 дней	15.06 — 15.09	90	100	26,6	880
Повышенная комиссия				12	1056
Безотзывная бронь				15	1020
Безотзывная пролонгируемая бронь				20	960
Безотзывная пролонгируемая бронь				15	1020
Приоритетная бронь				12	1056
Разовая заявка				10	1080

Б) Используя возможности программы MSWord (автофигуры, объекты WordArt) и Интернет ресурсы создайте логотип специальности.



ПЗ₁₇

А) Создайте документ, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord.

Поступление в банкполучателя		Платежное поручение № _____		Сумма
		"день" месяца 200_ г.		
Отправить денег МОУ «Центр образования» г.Урюпинска РНН 600500000393 Банк плательщика Отдел казначейства г.Урюпинска	ИИК 55130054	Код 12		
	БИК 190520022			
Бенефициар Отдел казначейства РНН 600700169247 Банк бенефициара Отдел казначейства г.Урюпинска	ИИК 130889601	Код 12		
	БИК 190520022			
Сумма прописью Два миллиона четыреста семьдесят одна тысяча пятнадцать тенге 00 тиын				
Дата получения товара, оказания услуг "день" месяц 2000 г. Назначение платежа с указанием наименования товара, выполненных работ, оказанных услуг, номеров и даты товарных документов		Код назначения платежа	132	
		Код бюджета классификации	263	
		Дата валютирования	395	
		Проведено банком - получателем " " " 200_ г.		
МП	_____		_____	
	подписи отправителей денег		подписи отправителей	

		место штампа		

Б) Создать изображение, используя возможности графических редакторов.



ПЗ₁₈

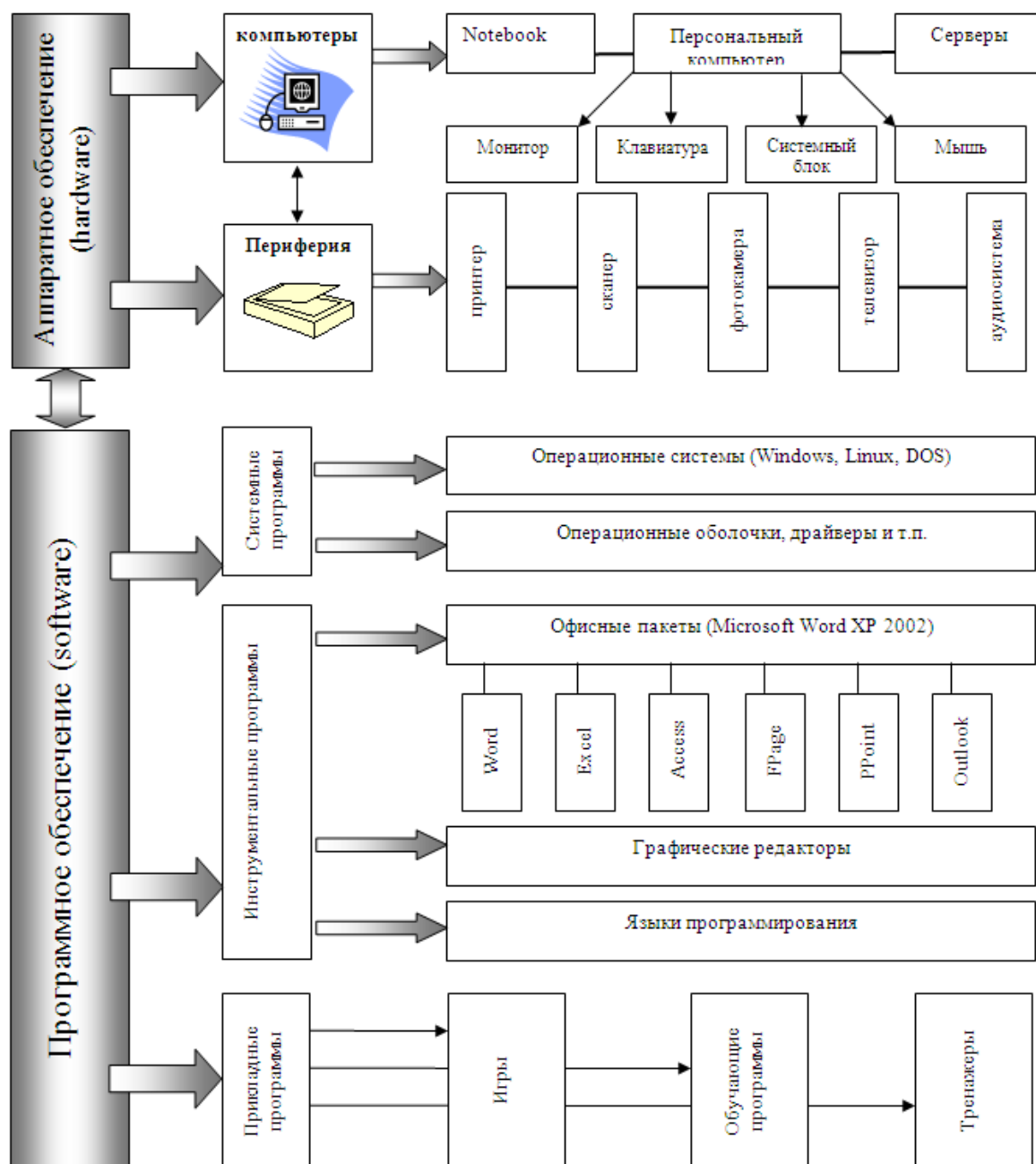
А) Создайте презентацию «Офисный пакет программ MicrosoftOffice». Используйте для создания презентации материал из Интернета.

Б)Создайте документ, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord.

Характеристики гостиниц	Классификация отелей, характеристики гостиниц				
	1*	2*	3*	4*	5*
Площадь однокомнатного стандартного номера (жилая), кв.м	12	12	14-15	14-20 (нестандартные номера могут иметь любую большую площадь)	16-30 (нестандартные номера могут иметь любую большую площадь)
Оборудование номера					
TV	на этаже	на этаже	+	+	+
Холодильник	на этаже	на этаже	+	+	+(пополняемый мини-бар)
Кондиционер	-	-	+(не всегда)	+	+
Фен	-	-	-	+	+
Телефон	-	+	+	+	+
Принадлежности в номере					
Мыло, пена для ванн, шампунь, гель для душа	-	-	мыло	+	+
Письменные принадлежности	-	-	+	+	+
Услуги в номере					
Уборка ежедневная	+	+	+	+	+
Услуга "утренний звонок"	+	+	+	+	+
Смена постельного белья	один раз в 5 дней	один раз в 3-4 дня	один раз в 3 дня	ежедневно	ежедневно
Смена полотенец	один раз в 3 дня	один раз в 3-4 дня	ежедневно	по требованию	ежедневно (или по требованию)
Подача еды и напитков в номер (за доп. плату)	-	во время завтрака	в течении дня	в течении дня	круглосуточно
Удобства					
Ванная комната	не менее 2-х на этаж	не менее 2-х на этаж	в номере	в номере	в номере
Туалет	не менее 1 на 5 комнат	не менее 1 на 5 комнат	+	+	+

ПЗ₁₉

А) Создайте документ, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord(автофигуры, панель рисование, вставка картинок).Воспользоваться для поиска картинок Интернетом.



Б)Создайте документ, используя возможности текстового процессора MicrosoftWord(таблицы и форматирование текста).

Место штампа исполнителя с ИНН и ОКПО

Утверждено Минфином России
письмо от 20.04.95г № 16-00-30-33

Квитанция №
(аккредитация клиента, исполнитель не возвращает)

Серия ИН

Заказчик _____

Адрес _____ Телефон _____

Наименование работ (услуг) и видов доплат	№ по прейскур.	Един. измер.	Кол-во	Стоимость

Событием работ согласен, с Правилами предоставления услуг ознакомлен. Итого

оплату обязуюсь произвести полностью _____ руб. (полностью)

Окончательный расчет _____ руб. (полностью)

Заказ получен _____ Дата выдачи _____ Срок гарантии _____

ПЗ₂₀

А) Создайте рекламную презентацию по своей специальности. Используйте для этого ресурсы Интернет.

Б) Создайте таблицу, используя возможности электронных таблиц Microsoft Excel

Годы	Население, тыс.чел.			Удельный вес населения, %	
	Городское	Сельское	Всего	Городское	Сельское
1	2	3	4	5	6
1959	2480,5	5575,2	?	?	?
1970	3890,6	5101,6	?	?	?
1979	5234,3	4298,2	?	?	?
1989	6641,4	3510,4	?	?	?
2000	6985,4	3134,1	?	?	?
2004	7150,2	2940,3	?	?	?
2005	7340,2	2705,2	?	?	?
Итого	?	?			

Среднее значение по городскому населению:

?

Среднее значение по сельскому населению:

?

В каком году население Беларуси было наибольшим?

Построить гистограмму, отражающую численность городского и сельского населения по годам (тыс. чел.)

ПЗ₂₁

А) Создайте презентацию «Гостиничный комплекс»

Б) Создайте документ, используя возможности текстового процессора Microsoft Word.

Итоги сдачи экзаменов абитуриентов в институт

№ п/п	Фамилия абитуриента	Факультет	Набранные баллы	Сведения о зачислении
1	Васильев Василий Иванович	История	23	Зачислен
2	Петрова Мария Петровна	Математика	18	Не зачислен
3	Иванов Иван Иванович	Физкультура	14	Не зачислен
4	Прокофьев Игорь Николаевич	Математика	25	Зачислен
5	Синичкина Вера Михайловна	Математика	20	Зачислен
6	Лыкова Ольга Петровна	Физкультура	19	Не зачислен
7	Семенова Ольга Викторовна	История	22	Зачислен
8	Радченко Елена Сергеевна	История	25	Зачислен
9	Морозов Иван Иванович	Математика	22	Зачислен
10	Боброва Лариса Геннадьевна	Математика	23	Зачислен
11	Кротова Наталия Васильевна	Физкультура	17	Не зачислен
12	Викторов Петр Петрович	История	20	Зачислен
13	Иванова Мария Ивановна	Физкультура	13	Не зачислен
14	Сидорова Виктория Сергеевна	Математика	25	Зачислен
15	Симонов Игорь Игоревич	История	19	Не зачислен
16	Греков Андрей Кириллович	История	22	Зачислен

Учебный центр «КОМПЬЮТЕР»

Свидетельство № 343434

ВЫДАНО Иванову Ивану Ивановичу, о том, что он обучался в учебном центре «Компьютер» с 1 сентября 2002 года по 21 января 2003 года.

За время обучения Иванов Иван Иванович в учебном центре «Компьютер» показал следующие знания и получил оценки по предметам:

Предмет	Оценка
1. Устройство компьютера	<i>Хорошо</i>
2. Операционная система Windows 98.	<i>Отлично</i>
3. Текстовый редактор WORD.	<i>Хорошо</i>
4. Электронные таблицы EXCEL.	<i>Удовлетворительно</i>
5. Базы данных ACCESS.	<i>Хорошо</i>
6. Компьютерные сети INTERNET.	<i>Хорошо</i>

По результатам обучения присвоена специальность – Оператор ЭВМ
ДИРЕКТОР учебного центра _____ Петров М.О.

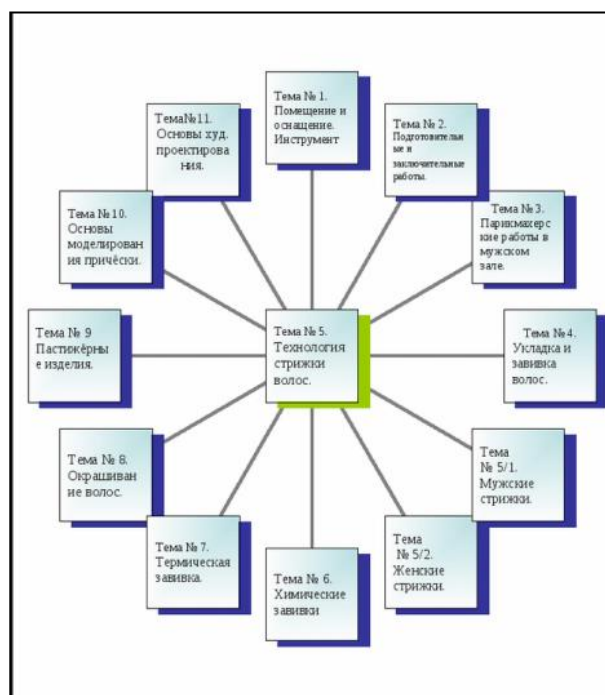
«22» января 2003 г.

ПЗ₂₂

А) Создайте документ, используя возможности текстового процессора MICROSOFTWORD, работа с автофигурами. для поиска картинок, оформления, используйте Интернет.



Б) Создайте документ, используя возможности текстового процессора MicrosoftWordпри работе с автофигурами и графическими объектами, в котором будет оформлена схема по образцу.



ПЗ₂₃

А) Создайте визитку по деятельности гостиницы (по образцу),используя возможности текстового процессораMicrosoftWord, работа с автофигурами, объектов Wordart, картинками. Используйте для поиска картинок Интернет.

ОКА ***
ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС

251 номер
VIP-апартаменты
«Бизнес»
«Стандарт»
«Эконом»

УСЛУГИ И ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- Сеть конференц-залов:
 - конференц-зал класса «VIP» на 128 человек, оснащенный современным оборудованием;
 - 3 малых конференц-зала на 30 человек;
 - комната для переговоров
- Бизнес-центр (ПК, интернет, Wi-Fi)
- Ресторан «Гранд-кафе «Бульвар», бар, буфеты
- Ночной клуб «Мотор»
- Салон-парикмахерская «Магнолия»
- 2 сауны, массажный кабинет, солярий
- Касса авиа- и железнодорожных билетов
- Экскурсионные услуги
- Охраняемая автостоянка, парковка

ВСЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ, ОТДЫХА И ТУРИЗМА!

Нижний Новгород, пр. Гагарина, 27
тел. (+7 8312) 75-94-49 (круглосуточно)
тел./факс (+7 8312) 75-94-94, 75-95-23 (отдел бронирования)
e-mail: oka@avartz.nnov.ru, www.hoteloka.ru

Б) Используя возможности программы MSWord создайте таблицу по образцу:

Гостиница _____										
Карта учета движения номерного фонда										
Этаж _____ за _____ 20__ г.										
№ п/п	Номер ком-наты	Тариф номера (места)	Время освобождения номера		За какой период огла-чено	Время занятия номера		Фамилия, имя, отчество (наименование организации) заказавшего номер (место)	Простой номера	
			Дата	Часы		Дата	Часы		Кол-во часов	На сум-му
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

ПЗ₂₄

А) Используя возможности программы MicrosoftExcel создайте таблицу и произведите расчет по формулам столбцов:

Гостиница $C_g = Ц' * n_{гг} * k_g$ руб.												
	3-х звездочная				4-х звездочная				5-ти звездочная			
	2 места	1 место	люкс	апартаменты	2 места	1 место	люкс	апартаменты	2 места	1 место	люкс	апартаменты
Ц', чел./сут. руб.	1000	1400	1900	3200	1500	1800	2400	4100	2000	2500	3200	3900
$n_{гг}$												
Кемпинг $C_k = Ц'' * n_{кк} * k_k$ руб.												
	летние домики						место для палаток		автокемпинг			
	душ, туалет		душ, туалет, кухня		люкс		туалет	туалет, место для готовки				
	кол-во комнат		кол-во комнат		кол-во комнат							
	4	2	1	4	2	1						
Ц'', руб. в сутки												
$n_{кк}$												
Съемное жилье $C_{сж} = Ц_{сж} * n_{сж} * k_{сж}$ руб.												

При выполнении работы необходимо соблюдать алгоритм:

- запустить табличный редактор MSExcel;
- заполнить таблицу по образцу;
- рассчитать стоимость по предложенным формулам.

Б) Создайте вывеску, используя возможности текстового процессора Microsoft Word при работе с автофигурами и графическими объектами, в котором будет оформлена схема по образцу.



ПЗ₂₅

А) Создайте документ, используя возможности текстового процессора Microsoft Word при работе с автофигурами и графическими объектами, в котором будет оформлена эмблема гостиницы по образцу (размер 8x15).



Б) Используя возможности программы Microsoft Excel создайте таблицу и произведите расчет по формулам столбцов: стоимость проживания, общая стоимость путевки. Столбцы, не имеющие данные, заполните предварительно по своему усмотрению.

Заявки клиентов									
Клиент	Место назначения	Время отправления		Цена билета	Оплата гостиницы				
		желаемое	ближайшее возможное		Номер	цена места	дата заезда	дата выезда	стоимость проживания
Тарасова Ю.А.	Гусь-Хрустальный	9:30			2		12 сен	30 сен	
Савченко К.Н.	Москва	7:20			3		25 сен	10 окт	
Соволова Ю.А.	Ростов Великий	10:00			2		8 окт	20 окт	
Тимошенкова О.Р.	Плес	20:00			8		21 окт	30 окт	
Морозова М.Н.	Москва	10:20			5		3 ноя	9 ноя	
Поташкина М.Ю.	Гусь-Хрустальный	13:20			6		16 ноя	19 ноя	
Рябцева Ю.В.	Москва	13:00			3		29 ноя	10 дек	
Чеботарев Н.Н.	Ростов Великий	13:40			4		12 дек	31 дек	
Прибыль туристической фирмы									

ПЗ₂₆

А) Создайте документ по услугам гостиницы (по образцу), используя возможности текстового процессора Microsoft Word, работа с автофигурами, объектов WordArt, картинками. Используйте для поиска картинок Интернет.



Б) Создайте документ по услугам гостиницы (по образцу), используя возможности текстового процессора Microsoft Word Работа с таблицами.

Акт о приемке выполненных работ №

от « » 2014 г.

Исполнитель: ИП Мешкова Анжела Евгеньевна

Заказчик:

№	Наименование работы (услуги)	Ед. изм.	Количество	Цена	Сумма
1	Проживание в мини-гостинице "На Садовом" (г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, 5) <i>ФИО</i> в период с 1.01.2014г. по 1.02.2014г.	сутки			
Итого:					

Всего оказано услуг на сумму:

Вышеперечисленные работы (услуги) выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Исполнитель _____ Заказчик _____

М.П.

М.П.

ОП.01. МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

Задания для текущего контроля

Комплект тестовых заданий (ТЗ) включает тесты различных уровней сложности. ТЗ представлены ниже.

1. Экономика не дает ответа на вопрос
 - 1) что произвести 2) какую использовать технологию 3) кто будет потребителем
 - 4) какую социальную значимость имеет данный продукт.
2. Тип экономической системы определяется
 - 1) формой государственной власти 2) собственностью и способами управления 3) количеством населения страны 4) запасами полезных ископаемых.
3. Натуральное хозяйство характерно:
 - 1) для традиционного общества 2) для социалистического общества
 - 3) только для первобытного строя 4) для индустриальной эпохи.
4. Признаком плановой экономической системы не является
 - 1) государственная собственность на средства производства
 - 2) централизованное управление экономикой
 - 3) свободное ценообразование 4) нормированное распределение
5. Признаком рыночной экономики является
 - 1) прямой продуктообмен 2) распределение труда по полу и возрасту
 - 3) прямой государственный контроль над ценами 4) целью производства является получение прибыли.
6. Смешанная экономическая система
 - 1) существовала в первобытном обществе 2) начала развиваться в период феодализма
 - 3) была основой социалистического хозяйства 4) возникла в XX веке в развитых странах.
7. Целью участия государства в рыночных отношениях является
 - 1) получение большей прибыли
 - 2) смягчение негативных последствий действия рыночного механизма
 - 3) обогащение властной элиты 4) усиление контроля над обществом
8. Об уровне экономики любой страны судят
 - 1) по количеству фабрик и заводов 2) по запасам минерального сырья
 - 3) по производству продуктов питания 4) во валовому внутреннему продукту
9. Организация производства – это
 - 1) покупка орудий труда 2) закупка сырья 3) найм рабочей силы
 - 4) приведение в соответствие человеческого и вещественного факторов производства.
10. Производительность труда –это
 - 1) скорость выполнения работы 2) качество произведенной продукции
 - 3) количество продукции в единицу времени 4) уровень развития технологии.
11. Плата за использование земли называется
 - 1) предпринимательский доход 2) цена земли 3) рента 4) прибыль
12. Основным показателем эффективности производства на данном предприятии является
 - 1) доход его акционеров 2) заработная плата рабочих

- 3) величина налогов, отчисляемых государству 4) прибыль
13. Степень эффективности использования собственных ресурсов предприятия показывает
- 1) прибыль 2) рентабельность 3) дивиденды 4) бухгалтерский учет
14. В процессе производства между людьми складываются отношения
- 1) деловые 2) доверительные 3) рабочие 4) производственные
15. Акция – это ценная бумага
- 1) на которую выплачивается часть прибыли
2) выдаваемая в качестве поощрения за доблестный труд
3) являющаяся одной из форм заработной платы 4) удостоверяющая личность владельца предприятия
16. Разновидностью смешанной формы собственности не является собственность
- 1) акционерного общества 2) совместного предприятия 3) кооператива
4) фермера
17. В рыночной экономике продукт труда называется
- 1) простым продуктом 2) прибавочной стоимостью 3) товаром 4) изделием
18. Деньги появились:
- 1) из-за особых свойств золота и серебра 2) для облегчения процесса обмена
3) с целью накопления сокровищ 4) для облегчения торговли между государствами
19. При превышении денежной массы над товарной наступает
- 1) депрессия 2) стагнация 3) инфляция 4) деградация
20. При инфляции дефицит товаров возникает, если
- 1) увеличивается заработная плата 2) государство поддерживает производителей
3) государство регулирует цены 4) государство не вмешивается в рыночные отношения
21. Ценные бумаги можно приобрести на рынке
- 1) финансовом 2) фондовом 3) средств производства 4) товаров и услуг
22. Рынок, на котором господствуют несколько крупных компаний, называется
- 1) рынком свободной конкуренции 2) монополистическим рынком
3) регулируемым рынком 4) олигополистическим рынком
23. К чертам классического рынка относится
- 1) плановое ведение хозяйства 2) распределение по трудовой норме
3) самостоятельность товаропроизводителей 4) государственное регулирование рыночных отношений
24. В экономике под рынком понимается
- 1) место продажи товаров 2) конкуренцию между производителями
3) конкуренция между потребителями 4) отношения по поводу купли-продажи товаров.
25. Рынок характеризуется

- 1) нерегулируемым спросом и предложением
 - 2) отсутствием объективных законов функционирования
 - 3) полным контролем государства над производством и потреблением
 - 4) наличием органов планирования и учета.
26. В качестве средства платежа деньги выступают
- 1) при продаже товара 2) при покупке товара 3) в мировой торговле 4) при получении кредита
27. Если спрос на товар выше предложения, то цена товара
- 1) снизится 2) повысится 3) будет колебаться 4) останется без изменения
28. В каком случае закон спроса не будет действовать
- 1) при высоком урожае 2) при росте спроса на нефть 3) при наполнении рынка товарами 4) во время проведения аукциона
29. Совершенная конкуренция выгодна
- 1) покупателю 2) предпринимателю 3) государству 4) банкам
30. Цель конкуренции
- 1) повышение качества продукции 2) рост потребительского спроса
 - 3) получение большей прибыли 4) увеличение поступлений от налогов
31. Компания, которая имеет в своем распоряжении контрольные пакеты акций других компаний, называется
- 1) трестом 2) концерном 3) акционерным обществом 4) холдингом
32. Абсолютная монополия:
- 1) способствует техническому перевооружению предприятия
 - 2) исключает механизм свободной конкуренции 3) обостряет борьбу между монополиями
 - 4) увеличивает доходы государства
33. Для развитых государств сегодня характерна тенденция
- 1) возрастания роли мелких и средних предприятий
 - 2) национализации важнейших сфер экономики 3) ослабления конкурентной борьбы
 - 4) создания предприятий-гигантов
34. Цель создания монополии
- 1) увеличение качества товаров и услуг 2) увеличение выпуска продукции
 - 3) получения прибыли 4) получение монопольного дохода.
35. Государственное регулирование экономики включает в себя
- 1) планирование производства и потребления
 - 2) государственное ценообразование 3) стимулирование развития науки и технологии
 - 4) ограничение конкуренции
36. Причиной приватизации является
- 1) смена политической элиты 2) стремление государства избежать вмешательства в экономику
 - 3) социальные потрясения 4) неэффективная деятельность государственного сектора.

37. Шоковая терапия – это
- 1) национализация предприятия
 - 2) возвращение собственности владельцам
 - 3) усиление роли государства в экономике
 - 4) либерализация цен.
38. Причиной циклических кризисов в экономике является
- 1) несоответствие уровня доходов уровню цен
 - 2) государственное регулирование экономики
 - 3) выполнение требований профсоюзов о повышении заработной платы
 - 4) ошибки при планировании
39. Современное государство воздействует на цены
- 1) привлекая спекулянтов к уголовной ответственности
 - 2) через налоговую систему
 - 3) создавая альтернативный государственный сектор
 - 4) с помощью уговоров предпринимателей
40. Расходы и доходы государства отражены
- 1) в конституции
 - 2) в бюджете
 - 3) в финансовом праве
 - 4) в документах Госбанка
41. К косвенным налогам относится налог
- 1) подоходный
 - 2) по наследству
 - 3) с продаж
 - 4) на землю
42. Современная рыночная экономика обеспечивает
- 1) равный уровень доходов всех социальных слоев
 - 2) защиту окружающей среды
 - 3) развитие слаборазвитых стран
 - 4) производство разнообразных товаров и услуг
43. На совместном владении землей основана экономика
- 1) традиционная
 - 2) плановая
 - 3) рыночная
 - 4) смешанная
44. Целью деятельности домашнего хозяйства является
- 1) получение прибыли
 - 2) создание новых средств производства
 - 3) процветания государства
 - 4) удовлетворение потребностей членов семьи.
45. Причиной неравенства доходов не является
- 1) различие в уровне зарплат
 - 2) различие в уровне квалификации
 - 3) обеспеченность страны сырьем
 - 4) обладание собственностью
46. Цель предпринимательской деятельности
- 1) удовлетворение разнообразных потребностей
 - 2) получение прибыли
 - 3) научно-технический прогресс
 - 4) экономическое процветание общества
47. В мировом хозяйстве преобладает
- 1) сфера услуг
 - 2) сельское хозяйство
 - 3) промышленность
 - 4) транспорт
48. Покровительство государства национальному бизнесу называется
- 1) национализмом
 - 2) рационализмом
 - 3) меркантилизмом
 - 4) либерализмом
49. Верно ли суждение? Преимуществом традиционной системы хозяйства является:

А. Высокое качество продукции. Б. Полное удовлетворение жизненных потребностей.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

50. Верно ли суждение: Плановая экономическая система обеспечивает:

А. Высокий уровень жизни. Б. Быстрый технический прогресс.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

51. Верно ли суждение? При рыночной системе:

А. Произведенный продукт принадлежит собственнику средств производства.

Б. Обеспечивается высокий уровень доходов всего населения

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

52. Верно ли суждение? В современном мире:

А. В развитых государствах преобладает смешанная экономика.

Б. Сохраняется в некоторых странах традиционная экономическая система.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

53. Верно ли суждение? Преимуществом рыночной экономики является:

А. Постоянное поступательное развитие хозяйства.

Б. Бережное отношение к природе.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

54. Верно ли суждение? Деньги:

А. Являясь мерилем стоимости, товаром не являются.

Б. Это товар, на производство которого затрачен абстрактный человеческий труд.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

55. Верно ли суждение? Инфляция:

А. Характерна для стран со слаборазвитой экономикой. Б. Существует и в экономически развитых странах.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

56. Верно ли суждение? Для классической модели рынка характерно:

А. Множество товаропроизводителей Б. Господство нескольких крупных монополий

В. Наличие конкуренции Г. Фиксированные государственные цены

1) АВ 2) АГ 3) АВГ 4) ВГ

57. Верно ли суждение? Цель социальной защиты

А. Перераспределение доходов в пользу беднейших слоев населения.

Б. Создание условий для воспроизводства личности в условиях рыночных отношений

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

58. Верно ли суждение? Вмешательство государства в экономику

А. Усиливалось на протяжении всего XX века. Б. В последние годы резко сократилось.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

59. Верно ли суждение? Экономическая политика государства имеет своей целью

А. Помощь национальным предприятиям

Б. Обеспечение выгодного для страны внешнеторгового баланса.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

60. Верно ли суждение? Уровень жизни населения страны определяется

А. Суммой денег, заработанных жителями за год. Б. Личными потребительскими расходами.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верно А и Б 4) оба неверны

В.1. Государство владеет частью ресурсов при _____ экономической системе.

В.2. Установите соответствие, последовательность, запись сочетанием букв(например АБВ)

Факторы производства	Составные элементы факторов производства
1. труд	А. доход
2. капитал	Б. заработная плата
3. земля	В. станок
4. предпринимательство	Г. рента

В.3. Право собственника распорядиться судьбой принадлежащей ему вещи называется _____

В.4. В способности денег обмениваться на любые товары заключается их _____

В.5. Установите соответствие, последовательность, запись сочетанием букв(например АБВ)

Функции денег	В чем проявляются
1) мера стоимости	А. пиратский клад
2) средство обращения	Б. выплата внешнего долга
3) средство платежа	В. покупка хлеба
4) средство образования сокровищ	Г. ценник в магазине
5) мировые деньги	Д. подоходный налог

В.6. установите соответствие, последовательность, запись сочетанием букв(например АБВ)

Субъекты рынка	Деятельность субъектов рынка
1. домашние хозяйства	А. способствует развитию экономики
2. предприятия	Б. обслуживают движение денег
3. финансово-кредитные учреждения	В. получают прибыль
4. правительственные учреждения	Г. удовлетворяют потребности

В.7. Признаки рынка

- _____ нерегулируемые предложения; _____ нерегулируемый спрос; _____

В.8. установите соответствие, последовательность, запись сочетанием букв(например АБВ)

Виды монополий	признаки
1. картель	А. раздел рынков сбыта
2. синдикат	Б. управление другими компаниями
3. трест	В. объединение предприятий разных

	отраслей
4. концерн	Г. единое производственное и коммерческое управление
5. холдинг	Д. сбыт осуществляется через общую контору

В.1. смешанная В.2. БВГА В.3. распоряжением В.4. потребительной стоимостью В.5. ГВДАБ В.6. ГВБА В.7. нерегулируемая цена В8. АДГВБ

Задания для рубежного контроля

Контрольное занятие (ТРК) №1. Деловая мультимедиа - игра «Своя игра» по разделу «Основы менеджмента»

Правила игры «Своя игра»

1. Игра проводится между командами. Обычно в команде играет не более 6 человек. Одновременно играют все команды.

2. Участникам предлагается несколько тем, разбитых поровну на два раунда – «Синий» и «Красный». Каждая тема состоит из 5 вопросов разной степени сложности, в Синем раунде – от 10 до 50 баллов, в Красном раунде – от 20 до 100. 10 баллов «стоит» самый простой вопрос темы, 50 — самый трудный.

3. Перед началом игры командам раздаются бланки для ответов, их примерный вид таков:

Название команды:	
Тема: 10. 20. 30. 40. 50.	

Название команды:	
Тема: 20. 40. 60. 80. 100.	

4. Ведущий объявляет название темы, затем зачитывает вопросы в строгой последовательности от 10 до 50 баллов.

5. После зачитывания каждого вопроса темы ведущий делает паузу на 15-20 секунд для обсуждения командами ответа. После того, как зачитаны

все вопросы данной темы, дается время (10 сек.) на сдачу бланка с ответами, после чего объявляет правильные ответы на вопросы данной темы.

6. Правила подсчета очков:

а. Если команда верно отвечает на данный вопрос, то она зарабатывает столько очков, сколько «стоит» заданный вопрос;

б. Если команда дает неверный или неточный ответ, то стоимость вопроса вычитается из ее общего счёта;

с. Команда не обязана отвечать на вопрос, при этом ее счет не меняется.

7. Таким образом, команда может заработать в каждой теме Синего раунда от -150 до 150 баллов, в каждой теме Красного раунда -300 до 300 баллов.

8. Когда все вопросы отыграны, суммируют баллы, полученные командой за игру, и определяют победителя.

Вопросы для проведения мультимедиа- игра «Своя игра»

1. Сущность менеджмента как процесса и науки.

2. Содержание понятий «менеджмент», «бизнес» и «предпринимательство».

3. Организация: люди, цели, управление.

4. Позиции управления: структура, внутриорганизационные процессы, планирование и проектирование работ, технологии, кадры, организационная культура.

5. Объекты управления: производство, персонал, финансы, маркетинг, инновации, информационные технологии.

6. Основные функции и требования к современным менеджерам.

7. Основные школы управления: классическая школа (административная), школа человеческих отношений, школа науки о поведении и школа научного управления.

8. Традиционный, системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента.

9. Формальные и неформальные организации. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в управлении.

10. Внутренние переменные цели. Факторы производства, персонала, маркетинга, финансов и учета.

11. Значение и взаимосвязь факторов внешней среды. Среда прямого воздействия. Сложность и подвижность среды косвенного воздействия.

12. Степень управляемости фирмы.

13. Внутренние переменные цели. Факторы производства, персонала, маркетинга, финансов и учета.

14. Значение и взаимосвязь факторов внешней среды. Среда прямого воздействия.

Контрольное занятие (ТРК) №2. Форма контроля: Защита проекта «Визитная карточка предприятия»

Цели проекта:

1. Сформировать умение обучающихся применять полученные знания на практике

2. Развивать творческое мышление учащихся

3. Воспитывать у учащихся управленческие способности

4. Формировать коммуникативные способности

Подготовка проекта. В проекте принимают участие 4 команды по 7 человек. Каждая команда представляет какую-либо фирму, которую возглавляет директор. Работа бизнес – клуба заключается в том, чтобы выбрать наиболее лучшую фирму, среди присутствующих здесь. Среди критериев, по которым вы делаете свой выбор:

1. Коммуникативные способности

2. Творческий подход

3. Компетенция в области управления

«Визитная карточка предприятия» В этом проекте Вам необходимо придумать и подробно описать СВОЮ оригинальную идею для реального бизнеса.

Придумайте и опишите:

1. Название компании

2. Логотип (изображение полного или сокращенного названия компании или торговой марки в виде надписи, рисунка с различными элементами)

3. Миссию компании

4. Реализуемую услугу

5. Почему именно этот бизнес?

6. Ваши способности для этого бизнеса?

7. Есть ли конкуренты у Вашего бизнеса? Кто они?

8. Какие преимущества имеются у Вашего бизнеса

9. Кто Ваши клиенты?

10. Как Ваши клиенты узнают о Вашем бизнесе?

Критерии оценки:

Критерий 1. Постановка цели проекта (максимум 3 балла):	
Цель не сформулирована	0
Цель сформулирована нечетко	1
Цель сформулирована, но не обоснована	2
Цель четко сформулирована и убедительно обоснована	3
Критерий 2. Планирование путей достижения цели проекта (максимум 3 балла):	
План отсутствует	0
Представленный план не ведет к достижению цели проекта	1
Представлен краткий план достижения цели проекта	2
Представлен развернутый план достижения цели проекта	3
Критерий 3. Глубина раскрытия темы проекта (максимум 3 балла)	

Тема проекта не раскрыта	0
Тема проекта раскрыта фрагментарно (не все аспекты темы раскрыты в проекте)	1
Тема проекта раскрыта поверхностно (все аспекты темы упомянуты, но раскрыты неглубоко)	2
Тема проекта раскрыта полностью и исчерпывающе	3
Критерий 4. Разнообразие источников информации, целесообразность их использования (максимум 3 балла):	
Использована не соответствующая теме и цели проекта информация	0
Большая часть представленной информации не относится к теме работы	1
Работа содержит незначительный объем подходящей информации из ограниченного числа однотипных источников	2
Работа содержит достаточно полную информацию из разнообразных источников	3
Критерий 5. Анализ хода работы, выводы и перспективы (максимум 3 балла):	
Не предприняты попытки проанализировать ход и результат работы	0
Анализ заменен кратким описанием хода и порядка работы	1
Представлен развернутый обзор работы по достижению целей, заявленных в проекте	2
Представлен анализ ситуаций, складывавшихся в ходе работы, сделаны необходимые выводы, намечены перспективы работы	3
Критерий 6. Степень самостоятельности автора, творческий подход к работе в проектах (максимум 3 балла):	
Работа шаблонная, показывающая формальное отношение автора	0
Автор проявил незначительный интерес к теме проекта, но не продемонстрировал самостоятельности в работе, не использовал возможности творческого подхода	1
Работа самостоятельная, демонстрирующая серьезную заинтересованность автора, предпринята попытка представить личный взгляд на тему проекта, применены элементы творчества	2
Работа отличается творческим подходом, собственным оригинальным отношением автора к идее проекта	3
Критерий 7. Соответствие требованиям оформления письменной части (максимум 3 балла):	
Письменная часть проекта отсутствует	0
В письменной части работы отсутствуют установленные правилами порядок и четкая структура, допущены ошибки в оформлении	1
Предприняты попытки оформить работу в соответствии с установленными правилами, придать ей соответствующую структуру	2
Работа отличается четким и грамотным оформлением в точном соответствии с установленными правилами	3

Критерий 8. Качество проведения презентации (максимум 6 баллов):	
Презентация не проведена	0
Выступление не соответствует требованиям проведения презентации	1
Выступление соответствует требованиям проведения презентации, но оно вышло за рамки регламента	2
Выступление соответствует требованиям проведения презентации, оно не вышло за рамки регламента, но автор не владеет культурой общения с аудиторией (умение отвечать на вопросы, доказывать точку зрения).	3
Выступление соответствует требованиям проведения презентации, оно не вышло за рамки регламента, автор владеет культурой общения с аудиторией, но сама презентация не достаточно хорошо подготовлена	4
Выступление соответствует требованиям проведения презентации, оно не вышло за рамки регламента, автор владеет культурой общения с аудиторией, презентация хорошо подготовлена, автору удалось заинтересовать аудиторию	5
Критерий 9. Качество проектного продукта (максимум 3 балла):	
Проектный продукт отсутствует	0
Проектный продукт не соответствует требованиям качества (эстетика, удобство использования, соответствие заявленным целям)	1
Продукт не полностью соответствует требованиям качества	2
Продукт полностью соответствует требованиям качества (эстетичен, удобен в использовании, соответствует заявленным целям)	3

Перечень тем исследовательских работ

ИР 1. Цели и основные функции менеджмента в гостиничного предприятия

ИР 2. Реализация функций менеджмента на предприятиях гостиничного предприятия

ИР 3. Современные проблемы менеджмента гостиничного предприятия

ИР 4. Зарубежный опыт менеджмента гостиничного предприятия

ИР 5. Новые методы управления гостиничного предприятия

ИР 6. Основные теории управления и их применение в практической деятельности по управлению гостиничного предприятия

ИР 7. Основные факторы внешней и внутренней среды гостиничного предприятия

ИР 8. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия гостиничного предприятия

ИР 9. Основные факторы внутренней среды предприятия гостиничного предприятия и их взаимовлияние

ИР 10. Внутренняя среда деятельности гостиничного предприятия

ИР 11. Бизнес-планирование гостиничного предприятия

- ИР 12. Роль и виды планирования в управлении предприятием гостиничного предприятия в современных условиях
- ИР 13. Конкурентные стратегии гостиничном бизнесе
- ИР 14. Инновационные тенденции в современной гостиничного предприятия
- ИР 15. Особенности управления крупным гостиничным комплексом
- ИР 16. Особенности управления малой гостиницей
- ИР 17. Организационная структура гостиничного предприятия
- ИР 18. Теории мотивации и их применение гостиничного предприятия
- ИР 19. Построение системы мотивации персонала гостиничного предприятия
- ИР 20. Системы стимулирования труда работников гостиничного предприятия
- ИР 21. Построение системы стимулирования труда работников гостиничного предприятия
- ИР 22. Лидерство: основные теории и их применение в работе менеджера гостиничного предприятия
- ИР 23. Организация взаимодействия в управлении гостиничного предприятия: делегирование полномочий, координация, централизация и децентрализация.
- ИР 24. Контроль, как одна из основных функций менеджмента, формы контроля работы сотрудников предприятия гостиничного предприятия
- ИР 25. Планирование как одна из основных функций менеджмента гостиничного предприятия
- ИР 26. Стратегический менеджмент и его применение в управлении гостиничного предприятия
- ИР 27. Анализ сильных и слабых сторон организации, возможностей и угроз (на примере предприятия гостиничного предприятия)
- ИР 28. Взаимодействие человека и организации, особенности организационного окружения гостиничного предприятия
- ИР 29. Личностный и ролевой аспекты взаимодействия работников в организации (на примере предприятия гостиничного предприятия)
- ИР 30. Управление конфликтами в гостиничного предприятия
- ИР 31. Организационная культура, организационные ценности (на примере гостиничного предприятия).
- ИР 32. Применение типологий организационной культуры для анализа корпоративной культуры предприятий гостиничного предприятия
- ИР 33. Роль и особенности организационной гостиничного предприятия
- ИР 34. Самоменеджмент и его использование для формирования и развития качеств, необходимых для работников и менеджеров гостиничного предприятия
- ИР 35. Современный менеджер гостиничного предприятия
- ИР 36. Управление по контракту в гостиничном бизнесе
- ИР 37. Франчайзинг гостиничного предприятия
- ИР 38. Современные проблемы менеджмента в туристической индустрии

- ИР 39. Построение системы стимулирования труда работников турфирмы
- ИР 40. Современный менеджер в турбизнесе
- ИР 41. Особенности управления крупным гостиничным комплексом
- ИР 42. Управление туроператорской фирмой
- ИР 43. Особенности управления малой гостиницей
- ИР 44. Зарубежный опыт менеджмента в туриндустрии
- ИР 45. Бизнес-планирование в туристской индустрии
- ИР 46. Определение стилей управления на предприятиях гостиничного бизнеса

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ И ПРЕЗЕНТАЦИЙ

- 1) Основные этапы становления и развития теории управления.
- 2) Становление и развитие школы психологии человеческих отношений и поведенческих наук, школы науки управления (количественной школы).
- 3) Организация как объект управления. Понятие организации.
- 4) Признаки организации. Жизненный цикл организации.
- 5) Виды организаций.
- 6) Новые организационные формы в структуре экономики.
- 7) Организация и менеджмент.
- 8) Внутренняя среда организации.
- 9) Внешняя среда организации.
- 10) Модели организаций как объектов управления.
- 11) Принципы менеджмента.
- 12) Функции менеджмента. Общая характеристика.
- 13) Планирование как функция менеджмента.
- 14) Организация как функция менеджмента.
- 15) Мотивация как функция менеджмента.
- 16) Регулирование как функция менеджмента.
- 17) Контроль как функция менеджмента.
- 18) Координация как функция менеджмента.
- 19) Организационная структура. Понятие и типы.
- 20) Общая характеристика методов менеджмента.
- 21) Экономические методы менеджмента.
- 22) Административные (организационно-распорядительные) методы менеджмента.
- 23) Социально-психологические методы менеджмента.
- 24) Понятие, общая характеристика мотивации.
- 25) Теория мотивации.
- 26) Связующие процессы. Понятие, классификация.
- 27) Коммуникация в управлении.
- 28) Сущность, свойства и классификация решений; требования, предъявляемые к ним.
- 29) Основные теории лидерства, органические функции руководителя.
- 30) Функции руководителя.

- 31) Уровни руководства.
- 32) Типы руководителей.
- 33) Качества руководителя.
- 34) Руководство и лидерство.
- 35) Власть и руководство.
- 36) Стили руководства.
- 37) Сущность, критерии и показатели эффективности управления.
- 38) Методы расчета экономической эффективности управленческого труда.
- 39) Методы расчета эффективности системы управления.

Перечень тем семинаров и круглых столов

1. Семинар «Управленческие идеи в России»
2. Круглый стол «Системы мотивации, применяемые в российских гостиницах»
3. Круглый стол «Выявление лидерских качеств на примере одного из руководителей гостиничного предприятия Челябинска» (с использованием материалов СМИ)
4. Семинар «Социальная ответственность менеджмента гостиничного бизнеса»

Перечень деловых игр и тренингов

1. Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»
2. Деловая игра «Своя игра» по разделу «Основы менеджмента»
3. Деловая игра «Производственное совещание»
4. Тренинг «Деловые коммуникации»
5. Деловая игра «Мой бизнес-план»

Задания для промежуточной аттестации (экзамен)

Теоретические вопросы для экзамена

1. Понятие менеджмента
2. Цели и задачи управления организациями
3. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности
4. Особенности управления организациями различных организационно-правовых форм
5. Характеристика и классификация научных подходов к менеджменту
6. Функции менеджмента. Цикл менеджмента.
7. Виды менеджмента.
8. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.
9. Организация. Определение, значение, признаки организации. Виды организаций.
10. Законы организации. Характеристики организации.
11. Управленческое решение. Черты управленческого решения.

12. Виды управленческих решений.
13. Процесс и методы принятия управленческих решений.
14. Стадии принятия управленческих решений.
15. Цели и задачи стратегического планирования
16. Стадии стратегического планирования
17. Миссия и цели предприятия
18. Анализ стратегических альтернатив
19. Мотивация. Определение понятий. Составные элементы мотивации
20. Содержательные теории мотивации
21. Процессуальные теории мотивации
22. Способы мотивации
23. Понятие риска. Принципы управления рисками
24. Функции, цели и задачи управления рисками
25. Основные методы управления рисками
26. Этапы оценки рисков
27. Классификация рисков
28. Конфликт. Классификация конфликтов
29. Типы и причины конфликтов
30. Тактики поведения в конфликте
31. Лидерство, власть и руководство
32. Стили управления руководителя
33. Форма управленческого поведения
34. Понятие и виды делового общения
35. Правила построения и ведения деловой беседы
36. Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров
37. Правила подготовки делового совещания
38. Психология производственных отношений.
39. Понятие информационной технологии
40. Особенности профессионального общения с использованием современных средств коммуникаций.

ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Задания для текущего контроля

Тестовые задания для входного контроля (стартовой диагностики)

1. Совокупность существующих и потенциальных покупателей товаров:
 - а. рынок;
 - б. закон;
 - в. менеджмент;
 - г. цена.
2. Социальный процесс, с помощью которого обеспечиваются удовлетворение потребностей людей и групп людей:

- а. менеджмент;
 - б. логистика;
 - в. бухгалтерский учёт;
 - г. маркетинг.
3. Чувства ощущаемой человеком нехватки чего-либо:
- а. запрос;
 - б. товар;
 - в. внужда;
 - г. услуга.
4. Метод сбора информации, путём установления контактов с объектами:
- а. опрос;
 - б. наблюдение;
 - в. эксперимент;
 - г. анкета.
5. Потребность, подкреплённая покупательской способностью:
- а. запрос;
 - б. товар;
 - в. нужда;
 - г. услуга.
6. Способ получения желаемого объекта взамен на что - либо:
- а. запрос;
 - б. спрос;
 - в. рынок;
 - г. обмен.
7. Количество товара, которое желают купить покупатели и покупают:
- а. потребительская корзина;
 - б. спрос;
 - в. рынок;
 - г. обмен.
8. Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида:
- а. потребность;
 - б. необходимость;
 - в. успеваемость;
 - г. деятельность.
9. Количество денег, которые должны заплатить покупатели, чтобы получить товар:
- а. запрос;
 - б. цена;
 - в. плата;
 - г. спрос.
10. Организация должна состоять из:
- а. хотя бы двух человек;
 - б. трех или более человек;

- в. более десяти человек;
 - г. не более одного сотрудник.
11. Как называется наиболее общая цель организации:
- а. задача;
 - б. план;
 - в. миссия;
 - г. продвижение.
12. Выберите верное определение цели:
- а. цель – это задача, которая стоит перед рабочим коллективом;
 - б. цель – это конечный результат, к которому стремятся работники;
 - в. цель – норма, установленная руководством фирмы;
 - г. цель – это организация.
13. Наличие в организации должностных инструкций позволяет:
- а. четко распределить полномочия и зоны ответственности;
 - б. расширить предприятие, открыть филиал;
 - в. повысить квалификацию работников;
 - г. удовлетворить спрос.
14. Предприятия специализированного обслуживания туристов:
- а. гостиницы;
 - б. представительства;
 - в. министерства;
 - г. страховые компании;
 - д. предприятия торговли.
15. Лагерь для авто-, мото- и велотуристов:
- а. кемпинг;
 - б. отель;
 - в. отель-люкс;
 - г. апарт-отель;
 - д. пансион.

Тестовые задания

1. Рынок товаров потребительского назначения состоит из:
- а. Компаний, приобретающих товары для их дальнейшей реализации
 - б. Фирм-производителей товаров потребительского назначения
 - в. Покупателей, приобретающих товары для личного пользования
2. Ремаркетинг связан с:
- а. Снижающимся спросом
 - б. Возрастающим спросом
 - в. Чрезмерным спросом
3. Основоположник маркетинга:
- а. Альфред Ньюман
 - б. Клейтон Кристенсен
 - в. Филип Котлер
4. К каналам личной коммуникации можно отнести:
- а. общение одного лица с аудиторией

- б. прямую почтовую рекламу
- в. рекламу по телевидению
- г. печатную рекламу
- 5. Прямой маркетинг - это:
 - а. устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем
 - б. устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей
 - в. продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения
 - г. благожелательное представление товара в СМИ
- 6. Затраты фирмы на рекламу составляют:
 - а. 1 % от суммы продаж
 - б. 2-10 % от суммы продаж
 - в. 20 % от суммы продаж
 - г. зависит от вида хозяйственной деятельности фирмы
- 7. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:
 - а. потребность в любви
 - б. потребность в безопасности
 - в. физиологические потребности
 - г. потребность в саморазвитии
- 8. Что является главным в определении маркетинг:
 - а. сбыт товара
 - б. снижение издержек производства
 - в. удовлетворение потребностей потребителей
 - г. установление цены товара
- 9. Главное отличие пропаганды от рекламы в:
 - а. ее платности
 - б. ее личном характере
 - в. ее общественном характере
 - + г. она не оплачивается
- 10. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:
 - а. географическому
 - б. демографическому
 - в. поведенческому
 - г. психографическому
- 11. Конкурсы, премии и льготы являются специфическими приемами:
 - а. прямого маркетинга
 - б. пропаганды
 - в. рекламы
 - г. стимулирования сбыта
- 12. Определите, в какое из направлений маркетинговых исследований входит установление емкости рынка:
 - а. изучение товара
 - б. изучение рынка
 - в. изучение покупателей

- г. изучение конкурентов
- 13. Технология публичных рилейшнз включает:
 - а. анализ, исследования и постановку задач
 - б. разработку программы и сметы
 - в. осуществление программы, оценку результатов и доработку программы
 - г. все вышеперечисленное
- 14. В чем основное отличие рынка товаров промышленного назначения от рынков товаров широкого потребления?
 - а. на нем меньше покупателей и они крупнее и профессиональнее
 - б. спрос на товары зависит от спроса на товары широкого потребления
 - в. спрос на товары резко меняется
- 15. К какому виду маркетинговых исследований рынка относится изучение справочников и статистической литературы:
 - а. кабинетное исследование
 - б. панельное исследование
 - в. полевое исследование
- 16. К преимуществам специализированного рекламного агентства можно отнести:
 - а. значительный практический опыт агентства
 - б. сотрудники заинтересованы в успех мероприятий
 - в. экономию средств
 - г. все вышеперечисленное
- 17. Публичные рилейшнз это:
 - а. специализированные выставки
 - б. персональные продажи
 - в. связи с общественностью
 - г. пропаганда
- 18. Обратная связь это:
 - а. часть откликов покупателей о товаре, которую они доводят до сведения производителя
 - б. набор откликов покупателя, возникших в результате контакта с другими покупателями
 - в. процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем
 - г. информация, которую отправитель передает получателю
- 19. К стимулированию сбыта можно отнести:
 - а. конкурсы с подарками
 - б. беспроигрышные лотереи
 - в. зачетные купоны, скидки
 - г. все вышеперечисленное
- 20. Метод сбора первичной информации это:
 - а. эксперимент
 - б. работа с научной литературой
 - в. работа со статистическими данными

- г. работа с документацией предприятия
- 21. Участие в международных выставках позволяет:
 - а. снизить издержки производства
 - б. привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы
- создать свой имидж, заключать контракты
 - в. стимулировать деловых партнеров
 - г. определить эффективность рекламы
- 22. Несохранимость услуги является проблемой для фирм сферы услуг в условиях:
 - а. постоянного спроса
 - б. колебания спроса на услуги
 - в. колебания предложения услуг
 - г. равновесия между спросом и предложением на услуги
- 23. Атрибутом позиционирования является:
 - а. количество сотрудников на предприятия
 - б. цена
 - в. мощность предприятия
 - г. широта ассортимента выпускаемой продукции
- 24. К услугам более применимы следующие средства стимулирования:
 - а. реклама
 - б. пропаганда
 - в. стимулирование сбыта
 - г. личная продажа
- 25. Нужда становится мотивом совершения покупки, когда:
 - а. человек удовлетворяет ее
 - б. она достигает максимального уровня
 - в. в процессе ее удовлетворения
 - г. с момента ее появления
- 26. Стратегия диверсификации это:
 - а. проникновение на новые рынки со старым товаром
 - б. проникновение на новые рынки с новым товаром
 - в. включение в производственную программу продуктов, которые не связаны с прежней деятельностью предприятия
- 27. Эффективность «Директ мэйл» составляет:
 - а. 10 %
 - б. 20 %
 - в. 15 %
 - г. 7 %
- 28. В случае, если потребители знают только название товара, они находятся в состоянии:
 - а. неосведомленности
 - б. осведомленности
 - в. благорасположения
 - г. знания
- 29. Позиционирование рынка это -:

- а. определение места для своего товара в ряду аналогов
 - б. сегментирование рынка
 - в. широкомасштабная рекламная кампания
30. В случае распространения информации по каналам неличной коммуникации отсутствует:
- а. обратная связь
 - б. специфическая атмосфера
 - в. внушение
 - г. чувство уверенности
31. Рекламируя товар, продавец должен выступать с утверждениями относительно товара, которые:
- а. немного преувеличивают его реальные свойства
 - б. достоверно отражают его свойства
 - в. не соответствуют его реальным свойствам
 - г. менее всего расхваливают данный товар
32. На этапе роста затраты на маркетинг:
- а. относительно высокие
 - б. сокращаются
 - в. высокие
 - г. низкие
33. Реклама выступает как:
- а. средство живого общения с покупателями
 - б. способ диалога с аудиторией
 - в. средство увещевания
 - г. средство установления тесных контактов с потребителями
34. В чем основное отличие рынка товаров промышленного назначения от рынков товаров широкого потребления?
- а. на нем меньше покупателей и они крупнее и профессиональнее
 - б. спрос на товары зависит от спроса на товары широкого потребления
 - в. спрос на товары резко меняется
35. Правильная последовательность жизненного цикла товара:
- а. рост, зрелость, выведение, спад
 - б. внедрение, зрелость, рост, спад
 - в. внедрение, рост, зрелость, спад
36. «Директ мейл» (прямая рассылка) не эффективен, если:
- а. обслуживается постоянная клиентура
 - б. рекламируются товары массового потребителя
 - в. фирма не имеет собственного отдела рассылки
 - г. адресная база включает свыше пятисот адресов
37. Какой тип вопроса в анкете более сложен, но обеспечивают получение большего количества информации?
- а. открытый
 - б. закрытый
 - в. вопросы равнозначны

38. Товарный тип организации службы маркетинга можно рекомендовать организациям:

- а. подразделения которых располагаются на обширной территории
- б. производящих широкую номенклатуру продукции
- в. когда ассортимент продаваемых фирмой товаров невелик

39. На этапе внедрения прибыль предприятия:

- а. максимальная
- б. минимальная
- в. = 0

г. средняя

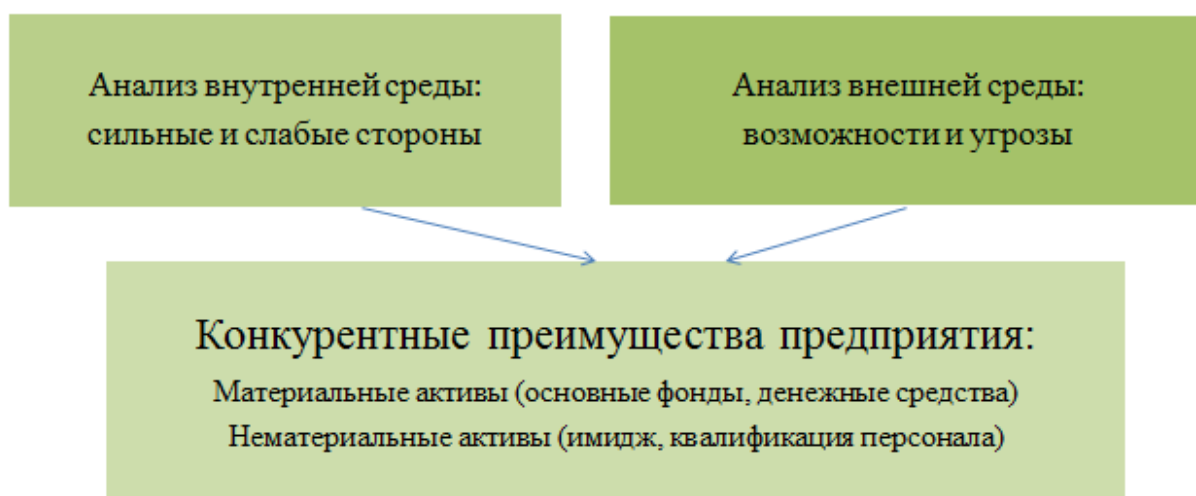
40. Система классификации гостиниц в России:

- а. система звезд;
- б. система букв;
- в. система баллов;
- г. система разрядов;
- д. система «корон».

Практические задания

Задача № 1.

Задание: Опираясь на теорию конкурентных преимуществ и матрицу SWOT-анализа, сформулируйте конкурентные преимущества отеля HyattRegencySochi.



Задача № 2. На маркетинг mix-4P: продукт, цена, сбыт, продвижение.

Задание: рассчитать показатель RevPAR. В чем суть показателя RevPAR? Какими причинами может быть вызвано уменьшение показателя RevPAR?

В 2020 году номерной фонд отеля составлял: 100 номеров.

Доход от проживания: 80 млн. руб.

В 2021 году увеличилось количество номеров до 120.

Доход от проживания: 84 млн. руб.

Подсказка решения. RevPAR(средний доход на номер) равен выручке от продажи номерного фонда, поделённой на количество всех номеров в отеле. Или RevPAR равен ADR, умноженной на загрузку. Измеряется в

рублях. Важно внимательно следить за тем, как RevPAR меняется внутри отеля. Этот показатель показывает, насколько хорошо работает бизнес. В идеале RevPAR должен постоянно расти.

Задача № 3. На маркетинг mix-4P: продукт, цена, сбыт, продвижение

Задание: Рассчитать RevPAR. В чем суть показателя RevPAR и какими причинами вызвано уменьшение показателя RevPAR? Какой можно сделать вывод?

В 2020 году показатели по отелю «Х»:

Количество номеров: 200

Выручка за год: 250 млн. рублей.

В 2021 году показатели:

Отель увеличил номерной фонд до 230 номеров (гостиница достроила 30 номеров).

Выручка за год составила: 265 млн. рублей.

Задача № 4. На маркетинг mix -4P: продукт, цена, сбыт, продвижение

Задание. Рассчитайте 1. Количество человек в месяц 2. Доход от проживания 3. Доход от питания 4. Общий доход 5. RevPAC 6. RevPAR. Объясните значение показателей RevPAC и RevPAR и в чем их смысл.

Отель на 120 номеров.

ADR = 4 тысячи рублей.

Среднее количество дней в месяце: 30.

Стоимость питания: 1200 рублей на человека (входит в стоимость проживания).

Средняя загрузка: 57%.

Среднее количество человек в номере: 1,3.

Темы индивидуальных заданий (рефератов, докладов, сообщений, презентаций)

1. Перспективы развития гостиничного дела в России
2. Анализ моделей маркетинга услуг.
3. Свойства услуг (на конкретных примерах).
4. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта.
5. Особенности маркетинговых исследований в гостиничной деятельности.
6. Проведение опроса потребителей по выявлению их предпочтений в отношении гостиничных услуг.
7. Исследование уникального торгового предложения в сфере сервиса:
 - парикмахерские, салоны красоты, фитнес-центры, спортивные клубы, услуги кафе, баров, ресторанов, гостиниц;
 - услуги прачечных и химчисток, сервисные центры, услуги по поддержанию чистоты;
 - образовательные услуги;
 - туристические услуги;
 - другие по выбору студента и согласованию с преподавателем.
8. Разработка нового гостиничного продукта и программы

продвижения его на рынке.

9. Опыт проведения рекламных кампаний гостиничных предприятий.
10. Виды рекламы по различным классификационным признакам (на конкретных примерах).
11. Социальная реклама (на конкретных примерах).
12. Нарушения ФЗ «О рекламе» в г. Челябинск и РФ (на конкретных примерах).
13. Применение инструментов PR в маркетинговой деятельности компаний (в сфере гостиничной деятельности).
14. Применение методов стимулирования сбыта в маркетинговой деятельности компаний (в сфере гостиничной деятельности).
15. Разработка стратегии маркетинга для различных этапов жизненного цикла гостиничного продукта.
16. Организация системы стандартов обслуживания клиентов.
17. Корпоративная культура фирмы.
18. Методы оценки качества услуг в сфере гостиничной деятельности.
19. Роль персонала в маркетинге гостиничных услуг.
20. Анализ маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на конкретном примере).

Задания для рубежного контроля

Тестовые задания

1. Приведите в последовательность этапы проведения маркетинга:

Последовательность этапов	Название этапа
1	А. Проведение ситуационного анализа
2	Б. Представление информации в таблицах и анализ
3	В. Определение проблемы
4	Г. Сбор данных
5	Д. Контроль
6	Е. Интерпретация данных
7	Ж. Разработка схемы проведения исследований
8	З. Составление отчета

2. Это самый старинный и широко используемый метод создания покупательского спроса, самый убедительный и эффективный тип стимулирования продаж.

- А. Личная продажа;
- Б. Реклама;
- В. Выставки.

3. Вопросы, которые решает выработка и осуществление сбытовой стратегии

- А) избрание каналов сбыта;

Б) избрание посредников и установление оптимальной формы работы с ними;

В) оценка издержек производства.

4. Установите соответствие между способом сбыта и его характеристикой:

Способ сбыта	Характеристика способа сбыта
1. Прямой	А. работа через торгово-посредническое звено.
2. косвенный	Б) налаживание прямых связей между продавцом и покупателем
3. комбинированный	В) сбыт через туроператоров и турагентов, имеющих общих уставной капитал

5. Средства продвижения ориентированы на:

А. только на персонал компаний;

Б. только на турагенства и дилеров;

В. только на клиентов;

Г. только на министерства;

Д. только на правительство;

Е. только на переводчиков.

6. Желание потребителя приобрести представленные на рынке блага, подкрепленное материальной возможностью это:

А. Насыщение;

Б. Спрос;

В. Издержки;

Г. Маркетинговый план.

7. Установите соответствие между видом спроса и его характеристикой:

Вид	Характеристика вида спроса
1. Отрицательный	А. Невозможность удовлетворения существующих нужд имеющимися на рынке турпродуктами
2. Отсутствующий	Б. Недооценка турпродукта
3. Скрытый	В. Снижение интереса со стороны потребителей и сокращение объемов продаж.
4. Падающий	Г. Незаинтересованность в турпродукте, безразличие к нему.

8. Маркетинговые коммуникации состоят из средств воздействия:

А) стимулирование сбыта;

Б) личная покупка;

В) личная продажа;

Г) реклама;

Д) пропаганда;

- Е) обеспечение;
Ж) приобретение.

9. Установите соответствие между видом состояния покупательской готовности с его характеристикой

Вид	Характеристика вида состояния покупательской готовности
1. Благорасположение	А. Целевая аудитория хорошо осведомлена о компании, предоставляемых услугах, не располагает никакой другой информацией о ней.
2. Предпочтение	Б. Целевая аудитория к товару (услуге) относится хорошо, но больше ей нравится тор конкурентов.
3. Знание	В. После знакомства с товаром у аудитории складывается отношение положительное, безразличное, негативное.

10. Элементы маркетинговых коммуникаций – исключите лишнее:

- А. Коммуникатор;
Б. Целевая группа;
В. Информация;
Г. Коммуникативные средства;
Д. Отчет по исследованию.

11. Исключите лишнее в процессе контроля:

- А. Анализ результатов сравнения;
Б. Выяснение реальных значений показателей;
В. Сравнение;
Г. Установление плановых величин и стандартов;
Д. Стиль рекламы.

12. Установите соответствие между видом экономической деятельности и его характеристикой

Вид	Характеристика вида внешнеэкономической деятельности
1. Экспорт	А. Операции по переработке ввезенного на таможенную территорию сырья для получения готовой продукции за обусловленную в договорных документах плату.
2. Реэкспорт	Б. Сбалансированный по стоимости обмен товарами.
3. Импорт	В. Закупка у нерезидентов товара и его ввоз на территорию страны, включая ввоз товара для собственных нужд.
4. Бартер	Г. Продажа нерезидентам товара и вывоз за пределы страны товаров, которые были ранее импортированы на

	внутреннюю территорию.
5. Операция с давальческим сырьем	Д. Продажа товара нерезидентам и вывоз его через таможенную границу страны.

13. Установите соответствие между методом сбора информации и его характеристикой

Метод	Характеристика метода
А. Метод опроса	1. проведение тестов с целью выявления причинно-следственных отношений.
Б. Метод наблюдений	2. собирать информацию посредством задаваемых вопросов
В. Эксперимент	3. непосредственном наблюдении за людьми и обстановкой в процессе сбора данных.

14. Установите соответствие между каналом сбыта и его характеристикой

Канал сбыта	Характеристика канала сбыта
1. Внутренние	А. заграничные турфирмы-посредники, взявшие на себя по договору обязательства реализовывать в своей стране турпродукт или услуги предприятия, посредником которого они являются..
2. Внешние	Б. система филиалов, отделений, представительств и посреднических организаций в своей стране

15. Установите соответствие между методом реализации продукта и его характеристикой

Метод	Характеристика метода реализации продукта
1. Экстенсивный	А) выбор какого-то одного посредника в данном географическом регионе, которому предоставляется исключительное право на реализацию продукта.
2. Исклительный	Б. размещение и реализация продукта в любой туркомпании, которая готова его продавать.
3. Выборочный	В. турпродукт реализуется через две компании или более, которым предоставляется исключительное право реализовывать продукцию компании в регионе.

16. Установите последовательность этапов стимулирования сбыта:

Последовательность этапов	Название этапа
1	А. проведение анализа результативности мероприятий;
2	Б. установление целей и задач стимулирования;
3	В. принятия решений о средствах

	распространения информации о программе стимулирования сбыта;
4	Г. определение времени проведения и продолжительности мероприятий по стимулированию сбыта;
5	Д. выбор инструментов стимулирования сбыта;
6	Е. разработка бюджета;
7	Ж. выявление круга участников программы;
8	З. определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.

17. Совокупность товаров с установленной ценой, которую готовы продать производители это:

- А. Продажа;
- Б. Предложение;
- В. Маркетинг-микс;
- Г. Издержки.

18. Установите соответствие между видом спроса и его характеристикой:

Вид спроса	Характеристика вида спроса
1. Нерегулярный	А. Спрос повышает предложение
2. Полноценный	Б. Временные колебания спроса
3. Чрезмерный	В. Спрос на турпродукты, наносящие вред здоровью и окружающей среде
4. Нерациональный	Г. Предложение удовлетворяет спрос, товарооборот стабильный.

19. Установите соответствие между видом предложения и его характеристикой

Вид предложения	Характеристика вид предложения
1. Индивидуальное	А. Формируется на многих рынках с учетом всей реализуемой продукции.
2. Рыночное	Б. Формируется на одном конкретном рынке.
3. Совокупное	В. Предложение продукта одним продавцом на рынке .

20. Маркетинговые коммуникации состоят из средств воздействия:

- А. реклама;
- Б. пропаганда;
- В. соглашение;
- Г. договор;
- Д. спонсорство.

21. Установите соответствие вида состояния покупательской готовности с его характеристикой

Вид	Характеристика вида состояния покупательской готовности
1. Осведомленность	А. Целевая аудитория может знать все о товаре, сформировать убежденность, но не решится совершить покупку.
2. Убежденность	Б. Целевая аудитория может отдавать предпочтение тому или иному товару, зная его достоинства, но не знает, нужен ли ей этот товар (услуга).
3. Совершение покупки	В. Необходимо знать, насколько целевая аудитория осведомлена о товаре (услуге)

22. Методы сегментации:

- А) Кластерный анализ потребителя;
- Б) Метод продуктовой сегментации;
- В) Метод функциональных карт;
- Г) Метод исключения;
- Д) Метод продвижения
- Е) Свойства услуг

23. Установите последовательность решений выхода на международный рынок:

Последовательность этапов	Название этапов
1	А. Анализ и определение выхода на рынок
2	Б. Анализ среды международного маркетинга
3	В. Принятие решения о комплексе маркетинга
4	Г. Определение целей выхода на международный рынок
5	Д. Выбор структуры организации работ по маркетингу
6	Е. Определение способа выхода на внешний рынок

24. Позиционирование это:

- А) продвижение товара;
- Б) создание имиджа товара;
- В) определение конкурентов;
- Г) создание программ лояльности.

25. К дополнительным видам гостиничных услуг относят:

А) транспортные, бытовое обслуживание, уборка номеров, смена постельного белья;

Б) транспортные, спортивные и оздоровительные, сервисное обслуживание семинаров, бытовое обслуживание;

В) уборка номеров, смена постельного белья и полотенец, пополнение номеров индивидуальными средствами гигиены;

Г) уборка номеров, бытовое обслуживание, пополнение номеров индивидуальными средствами гигиены.

26. Маркетинг в гостиничной отрасли направлен на:

А) выявление потребностей клиента, создание привлекательности гостиничных услуг, знакомство потенциальных потребителей с перечнем услуг;

Б) формирование номенклатуры услуг и разработку требований к ним;

В) определение количественной зависимости между ценой и основными потребительскими свойствами услуг, оценку объема и структуры спроса на услуги;

Г) изучение классификации рисков, обоснование необходимых расходов, исследование нормы вложения капитала.

27. На какие виды делятся гостиничные услуги:

А) основные и вспомогательные;

Б) временные и дополнительные;

В) простые и сложные;

Г) основные и дополнительные.

28. Метод продажи, при котором отдельные организации предоставляют право участвовать в маркетинговой модели предложения и распространения своих услуг под руководством управленческой гостиничной фирмы – это:

А) франчайзинг;

Б) корпоративная продажа;

В) агентская продажа;

Г) прямая продажа.

29. Какой из нижеприведенных видов транспорта способствует развитию международных отношений и туризму, а также используется в экстренных случаях и ЧС:

А) водный транспорт;

Б) ж/д транспорт;

В) авто транспорт;

Г) воздушный транспорт.

30. В сфере услуг наиболее распространенным методом сбора информации является:

А) наблюдение;

Б) опрос;

В) эксперимент;

Г) имитационное моделирование.

Задания для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Социально-экономическая сущность маркетинга.
2. Цели и функции маркетинга
3. Основные условия применения и принципы маркетинга.
4. Основные понятия маркетинга.
5. Эволюция концепции маркетинга.
6. Типы маркетинга.
7. Сущность маркетинга гостиничного предприятия.
8. Специфика маркетинга услуг
9. Технология реализации концепции маркетинга
10. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований.
11. Правила и этапы проведения маркетинговых исследований.
12. Система маркетинговой информации.
13. Методы сбора первичных данных.
14. Составляющие факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.
15. Понятие и признаки сегментации рынка гостиничных услуг.
16. Выбор целевых рыночных сегментов.
17. Позиционирование гостиничного продукта.
18. Понятие и значение товарной политики.
19. Понятие о структуре и уровнях товара.
20. Концепция жизненного цикла услуг.
21. Стратегия разработки новых продуктов
22. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.
23. Цена в комплексе маркетинга.
24. Постановка целей ценообразования.
25. Выбор метода ценообразования.
26. Управление ценами.
27. Определение и реализация ценовой стратегии
28. Функции и уровни каналов распределения товаров.
29. Маркетинговые системы распределения товаров (традиционные, вертикальные, горизонтальные).
30. Типы торговых посредников.
31. Сущность, природа и роль маркетинговых коммуникаций.
32. Разработка коммуникационной стратегии.
33. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций
34. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций
35. Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций
36. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций
37. Фирменный стиль предприятия гостиничного хозяйства.
38. Стратегическое маркетинговое планирование.
39. Ситуационный анализ

40. Планирование целей предприятия
41. Разработка альтернативных стратегий
42. Организация службы маркетинга на гостиничном предприятии.
43. Система маркетингового контроля.
44. Сущность и содержание программы маркетинга.
45. Методы формирования бюджета маркетинга
46. Структура рынка гостиничных услуг.
47. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка гостиничных услуг.
48. Изучение покупательского поведения.
49. Моделирование поведения потребителей. Права потребителей.
50. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга гостиничного предприятия.

ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

I вариант.

- 1.Трудовые отношения – это.....
- 2.Сторонами трудовых отношений являются:
А.Работник. Б.Работодатель. В.Физическое лицо. Г.Юридическое лицо.
3. В какой статье ТК РФ указывается содержание и условия трудового договора?
- 4.Вычеркните лишнее: «Трудовой договор вступает в силу с:»
А.Со дня его подписания сторонами.
Б.Со дня подписания приказа работодателем.
В.Со дня фактического допущения работника к работе.
Г.С момента, когда работник приступил к работе.
- 5.Какие документы необходимы при трудоустройстве?
А.Паспорт.
Б.Документ воинского учета.
В.Медицинская книжка.
Г.Страховое свидетельство.
- 6.Вычеркните лишнее: «Трудовой договор прекращается:»
А.По соглашению сторон.
Б.При переводе в другую местность.
В.При единственном случае нарушения трудовой дисциплины.
Г.При невыполнении работником необоснованных требований администрации.
7. Вычеркните лишнее: «Расторжение трудового договора возможно:»
А.По соглашению сторон.
Б.По решению профсоюзной организации.

- В. По инициативе работника.
Г. Истечение срока трудового договора.
8. Чем неполное рабочее время отличается от сокращенного рабочего времени? (кажите номера статей ТК РФ).
Неполное рабочее время – по соглашению сторон на основании ст. 93 ТК РФ
9. Перечислите виды времени отдыха.
10. Привлечение работника к работе в выходные и нерабочие праздничные дни без его согласия возможно:
А. Неотложные ремонтные работы.
Б. Для предотвращения катастрофы.
В. Введение чрезвычайного положения.
Г. Невозможность приостановления производства.
11. Вычеркните лишнее: «Дополнительный отпуск устанавливается для работников:»
А. С вредными условиями труда.
Б. Женщин, имеющих двоих детей.
В. С ненормированным рабочим днем
Г. В районах крайнего севера.
12. В понятие «Заработная плата» не входит:
А. Вознаграждение за труд работника.
Б. Доплаты и надбавки компенсационного характера.
В. Стимулирующие выплаты.
Г. Единовременные премии.
13. Дисциплина труда поддерживается:
А. Объявлением благодарности.
Б. Замечанием.
В. Премией.
Г. Штрафом.
14. Работник обязан:
А. Соблюдать требования охраны труда.
Б. Проходить психиатрическое освидетельствование.
В. Проходить инструктаж по охране труда за свой счет.
Г. Уметь применять средства индивидуальной защиты.
15. Какой документ не нужен при заключении трудового договора?
А. Паспорт.
Б. Диплом.
В. Характеристика.
Г. Документы воинского учета.
16. По срокам действия договоры делятся:
А. Срочные. Б. Бессрочные. В. На неопределенный срок. Г. На срок до 5 лет.
17. Основной оплачиваемый отпуск:
А. 28 календарных дней. Б. 24 рабочих дня. В. 30 рабочих дней. Г. 26 календарных дней.

II вариант.

1.Трудовые отношения возникают на основании.....

2.Перечислите статью ТК РФ о правах работника и работодателя

3.Кто является субъектами трудовых отношений:

А.Работник.

Б.Работодатель.

В.Физическое лицо.

Г.Юридическое лицо

4.По срокам действия трудовые договоры делятся:

А.Срочные.

Б.Бессрочные.

В.На неопределенный срок.

Г.На срок до 3 лет.

5.Трудовой договор заключается:

А.С 16 лет.

Б.С 14 лет.

В.С 18 лет.

Г.С 20 лет.

6.В каких случаях возможен перевод работника на другую работу без его согласия:

А.В случае катастроф и аварий.

Б.Временный перевод в случае простоя.

В.По инициативе работодателя.

Г.Изменение условий трудового договора.

7.Укажите статью о работе по совместительству.

8.Рабочее время – это:

а. Время, в течение которого работник исполняет свои трудовые обязанности.

б.Время, в течение которого работник пребывает на предприятии.

в.Время, которое устанавливает администрация по своему усмотрению.

г.Время, за которое работник получает заработную плату.

9.Сокращенный рабочий день устанавливается:

А.Для работников в возрасте до 16 лет.

Б.Для работников в возрасте от 16 до 18 лет.

В.Для матерей, имеющих детей в возрасте до 14 лет.

Г.Для работников с вредными или опасными условиями труда.

10. В каких случаях невозможна работа за пределами установленной продолжительности рабочего времени:

А.Сверхурочная работа.

Б.Ненормированный рабочий день.

В.По инициативе работодателя.

Г.Совместительство.

11. Продолжительность еженедельного непрерывного отдыха должна быть:

А. Не менее 48 часов. Б. Не менее 36 часов. В. Не менее 42 часов. Г. Не более 40 часов.

12. Основной оплачиваемый отпуск составляет:

А. 28 календарных дней. Б. 24 рабочих дня. В. 30 рабочих дней. Г. 26 рабочих дней.

13. Основной отпуск предоставляется:

А. Через 6 месяцев после начала работы.

Б. Через 1 год после начала работы.

В. До истечения 6 месяцев после начала работы.

14. Гарантии компенсации предоставляются:

А. При направлении в служебные командировки.

Б. При простое по вине работника.

В. При исполнении государственных и служебных обязанностей.

Г. При совмещении работы с обучением.

15. Работодатель обязан обеспечить в области охраны труда:

А. Безопасность работников при выполнении трудовых обязанностей.

Б. Регулярный медицинский осмотр.

В. Аттестация рабочих мест.

Г. Обязательное медицинское освидетельствование.

16. Коллективный договор – это:

А. Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя.

Б. Соглашение об оплате труда.

В. Соглашение об отношениях между работником и администрацией.

Г. Правовой акт, регулирующий отношения в коллективе.

17. Трудовой договор вступает в силу:

А. Со дня его подписания сторонами.

Б. Со дня подписания приказа работодателем.

В. Со дня фактического допущения работника к работе.

Г. С момента, когда работник приступил к работе.

Круглый стол «Актуальные проблемы гостиничного сервиса в РФ»

Обсуждаемые аспекты:

1. Проблема отношения отечественных бизнесменов к гостиничному сервису как к сложной системе (большому набору, целому комплексу) услуг;

2. Проблема недостаточного понимания в профессиональной среде специалистов по сервису национальных оттенков термина «гостеприимство»;

3. Проблема выбора у выпускника профессионального вуза в ориентации на развитие предприятия гостиничного сервиса как малого, либо на развитие в данной сфере крупного предприятия с учетом всех «минусов» и «плюсов» того и другого пути.

4. Проблема качества предоставления услуг.

5. Отсутствие большого притока гостей позволяет «не замечать» плачевное порой состояние провинциальных гостиниц.

Решение профессионально-ориентированных задач

1. Заполните таблицу «Основания расторжения трудового договора»

Общие основания прекращения трудового договора

По инициативе работника

По инициативе работодателя

По обстоятельствам, не зависящим от воли сторон или третьих лиц.

2. Решите задачи

1. Менеджер Пирогов обратился к генеральному директору ЗАО «Рекорд» с просьбой уволить его по собственному желанию. В своем заявлении он указал лишь основание увольнения, поставил подпись и дату написания заявления. Генеральный директор в своей резолюции для отдела кадров постановил уволить менеджера Пирогова через три дня. После увольнения, получения трудовой книжки и полного расчета Пирогов обратился в суд о восстановлении его на работе, так как считал, что при увольнении работодатель нарушил ст.80 ТК РФ.

Оцените правомерность действий генерального директора. Какое решение должен вынести суд?

2. Иванов обратился к директору организации с заявлением об увольнении его по собственному желанию. По истечению двух недель Иванов не прекратил свою работу, а еще через неделю обратился с заявлением об отказе от увольнения. Однако, директор не учел его просьбу об отзыве заявления и издал приказ об увольнении Иванова по собственному желанию, выплатив ему заработную плату с учетом последнего дня работы. Иванов обратился в суд о восстановлении на работе.

Какое решение должен принять суд?

3. Григорьев был уволен с работы по п.п. «а», п.3, ст.81 ТК РФ ввиду несоответствия занимаемой должности по состоянию здоровья в соответствии с медицинским заключением. Григорьев обратился в суд с иском о восстановлении на работе и взыскании компенсации за все время вынужденного прогула. В деле отсутствовали достоверные доказательства того, что Григорьев является инвалидом 2 группы и нетрудоспособен.

Как должно решено это дело?

:

4. После перерыв для отдыха и питания токарь Гаврилов оказался в нетрезвом состоянии. По настоянию начальника цеха Гаврилов был уволен с работы по п.п. «б» п.6, ст.81 ТК РФ. Гаврилов обратился в суд с иском. В ходе судебного заседания он утверждал, что в инструментальной кладовой, где его обнаружили в нетрезвом состоянии он находился не менее 2 часов. Кроме того, следует учесть, что он находился не на рабочем месте и ранее к нему не применялись меры дисциплинарного взыскания. Представитель работодателя

утверждал, что основанием увольнения является сам факт появления работника в нетрезвом состоянии на территории организации, и поэтому считал увольнение Гаврилова за появление на работе в состоянии алкогольного опьянения законным.

Дайте обоснованное заключение по данному спору.

5. Работник Воланов без уважительных причин на два часа опоздал на работу. По этому факту с него было взято письменное объяснение. В этот же день он демонстративно ушел с работы на три часа раньше. Считая, что в течение рабочего дня работник Воланов отсутствовал на рабочем месте без уважительных причин более четырех часов, администрация уволила его за прогул.

Что такое прогул? Правомерно ли решение администрации? Дайте развернутый аргументированный ответ.

3. Работа с терминологическими конструкциями

Извлечения из должностной инструкции

Для гостиничного сервиса

1. Менеджер гостиницы относится к категории _____.

2. На должность менеджера гостиницы назначается лицо, имеющее высшее профессиональное (экономическое) образование, дополнительную подготовку по направлению «Менеджмент в гостиничном бизнесе», стаж работы в _____ бизнесе на руководящих должностях не менее (1 года, 2 лет, 3 лет)

Менеджер гостиницы имеет право:

1. _____ от имени гостиницы, представлять интересы гостиницы во взаимоотношениях с государственными органами, _____, юридическими лицами и клиентами гостиницы.

2. Распоряжаться имуществом и средствами гостиницы с соблюдением требований, определенных законодательством, уставом (положением), иными нормативными правовыми актами.

3. Открывать в _____ и иные счета.

4. Принимать решения о привлечении работников к _____ в соответствии с законодательством и локальными нормативными актами, применять меры поощрения, _____.

4. Допишите недостающие слова по теме «Законодательство о гостиничном сервисе».

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч. 1 ст. 8 _____, которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического

пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств...», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства [ч. 1 ст. 27], право на отдых.[ч. 5 ст. 37]

В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл.39 ГК РФ «_____». Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п. 2 ст. 779 _____РФ), но это не значит, что правила гл. 39 не применяются к данным отношениям.

- Следующий источник правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «_____». Данный Закон декларирует, что одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности это-развитие гостиниц, а услуги по размещению являются составной частью туристского продукта. Отсюда следует, что государственное регулирование сферы туристской деятельности весьма существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

- Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ от 7 февраля 1992 года №_____ «_____», который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, на получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

- Закон РСФСР от 26 июля 1991 года №1488-1 « Об инвестиционной деятельности в РСФСР » Федеральные законы от 9 июля 1999 года №160-ФЗ «Об иностранных инвестициях» и от 25 февраля 1999 года №39-ФЗ « Об инвестиционной деятельности в РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений» определяют основные гарантии прав инвесторов на инвестиции и получаемые от них доходы и прибыль, условия предпринимательской деятельности на гостиничном рынке России.

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ « О техническом регулировании» играет значительную роль в оценке качества услуг, регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении, и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг.

«_____» даёт определения таким понятиям, как «средство размещения», «гостиница», «номер», а также устанавливает виды средств размещения и номеров в средствах размещения. Указанный ГОСТ содержит также ряд общих требований, которые носят рекомендательный характер.

- Одним из основных источников правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг являются «_____», далее Правила предоставления гостиничных услуг, которые приняты постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490 и постановлением правительства РФ №693 от 15.09.2000 г. внесены уточнения, в соответствии с Законом о защите прав потребителей. В Правилах предоставления гостиничных услуг содержится определения понятия «гостиница» и устанавливается, кто может являться стороной договора об оказании гостиничных услуг и определяют права, обязанности, ответственность сторон по такому договору. В данных Правилах потребителем считается гражданин, который имеет намерение заказать либо который заказывает и использует услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательством. Отношения между потребителями и исполнителями регулирует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Понятно, что этот документ не распространяется на юридических лиц, а также предпринимателей, которые используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать услугу не для личных бытовых нужд, а для бизнеса.

Примером таких отношений может служить формирование туроператором туристического продукта с последующей его реализацией. В данном случае гостиничные услуги приобретаются туроператором и включаются в комплексную туристическую услугу, которая реализуется туристу. При этом турист не вступает непосредственно в договорные отношения с исполнителем, оказывающим гостиничные услуги. Таким образом, отношения по оказанию гостиничных услуг лицам, не являющимся потребителями по смыслу Правил предоставления гостиничных услуг, не попадают под их правовое регулирование.

РФ от 15.07.2005 г. № 1004-р
«О системе классификации гостиниц и других средств размещения»;

Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Критерии оценки:

оценка «отлично»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

оценка «неудовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

Ролевая игра «Судебное разбирательство в арбитражном суде»

План занятия:

1. Участники арбитражного процесса.
2. Порядок рассмотрения экономических споров в арбитражном суде.
3. Порядок обращения в арбитражный суд.
4. Апелляционная, кассационная и надзорная инстанции.
5. Исполнительное производство. Толкование главы 39-41 ГПК РФ.

Задания:

1. Изучить дополнительную информацию.
2. Перечислить список участников арбитражного процесса
3. Назовите стадии арбитражного судопроизводства
4. Назвать порядок рассмотрения экономических споров (стадии судебного разбирательства) и порядок обращения в арбитражный суд.
5. Назвать порядок ведения судебного разбирательства.
6. Составить сценарий ролевой игры по гражданскому делу.

Оформите отчет и ответьте на вопросы:

- 1) Дайте определение понятия «арбитражный процесс». Перечислите его стадии.
- 2) Кто может быть субъектом споров, разрешаемых арбитражными судами?

3) Как происходит стадия возбуждения дела в арбитражном суде?
Назовите сроки рассмотрения арбитражных дел.

4) Опишите процесс производства в апелляционной инстанции.

5) Опишите процесс производства в кассационной инстанции.

6) Опишите процесс производства в порядке надзора.

7) Опишите стадию исполнительного производства.

Конференция «Правовое регулирование гостиничного сервиса: проблемы и перспективы»

Цели:

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности международных НПА гостиничного сервиса
2. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации.
3. Актуальные проблемы в правовом регулировании гостиничного сервиса
4. Проблемы правового регулирования гостиничного сервиса и возможные пути решения проблем.

Задания:

1. Перечислить особенности правового регулирования гостиничного сервиса.
2. Выделить проблемы в правовом регулировании гостиничного сервиса и предложить возможные пути решения проблем.
3. Заполнить бланк
4. Решите тест на с. 150 учебник И.А. Гущина. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

- 1) Система права и ее элементы.
- 2) Законодательные акты и другие нормативно-правовые документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности.
- 3) Метод правового регулирования предпринимательских отношений.
- 4) Принципы предпринимательского права.
- 5) Источники предпринимательского права.
- 6) Государство и государственные образования как субъекты предпринимательской деятельности.
- 7) Понятие и признаки юридического лица.
- 8) Виды юридических лиц.
- 9) Правоспособность юридического лица.
- 10) Филиалы и представительства юридических лиц.
- 11) Виды субъектов предпринимательского права.

- 12) Предпринимательская деятельность в сфере оказания гостиничных услуг.
- 13) Право хозяйственного ведения и право оперативного управления.
- 14) Формы собственности по российскому законодательству.
- 15) Приобретение, прекращение и защита права собственности.
- 16) Право собственности на землю, помещение, (право хозяйственного ведения, право оперативного управления).
- 17) Лицензирование предпринимательской деятельности.
- 18) Организационно-правовые формы предпринимательства.
- 19) Коммерческие и некоммерческие организации.
- 20) Ответственность предпринимателя. Виды ответственности
- 21) Порядок прекращения деятельности юридического лица.
- 22) Несостоятельность (банкротство) субъектов предпринимательской деятельности: понятие, признаки.
- 23) Процедуры несостоятельности: наблюдение, финансовое оздоровление, внешнее управление, конкурсное производство. Мировое соглашение.
- 24) Сделки: понятие, содержание, форма.
- 25) Представительство и доверенность.
- 26) Понятие и содержание гражданско-правового договора. Виды гражданско-правовых договоров.
- 27) Структура правового регулирования гостеприимства.
- 28) Общие требования к правилам предоставления услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- 29) Общие правила организации миграционного учета в гостинице. Ответственность гостиницы за нарушение правил миграционного учета.
- 30) Организация хранения личных вещей в гостинице.
- 31) Правовое регулирование оказания услуг общественного питания.
- 32) Правила оказания услуг общественного питания.
- 33) Гражданско-правовые договоры в сфере гостиничного дела. Виды договоров в сфере гостиничного дела. Порядок заключения договоров
- 34) Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности. Права и обязанности специалистов гостиниц. Ответственность работников гостиниц.
- 35) Правовое регулирование договорных отношений в сфере гостиничного дела. Виды договоров в сфере гостиничного дела. Порядок заключения договоров.
- 36) Трудовые правоотношения. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе.
- 37) Трудовой договор. Виды трудовых договоров. Структура и содержание трудового договора.
- 38) Основания прекращения трудового договора. Порядок заключения трудового договора.
- 39) Рабочее время и время отдыха.
- 40) Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы.

- 41) Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы.
- 42) Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии
- 43) Административные правонарушения: понятие, признаки.
- 44) Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию.
- 45) Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров.
- 46) Роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей.
- 47) Структура гостиничной услуги.
- 48) Автоматизированные системы управления (АСУ).
- 49) Понятие и состав нормативно-методической базы делопроизводства.
- 50) Документирование процесс управления гостиницей.
- 51) Виды документов.
- 52) Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления гостиницей.
- 53) Состав и правила оформления реквизитов документов.
- 54) Бланки документов и требования к ним.
- 55) Организационные документы в гостинице.
- 56) Распорядительные документы.
- 57) Справочно-информационные документы.
- 58) Финансово-расчетные документы.
- 59) Порядок регистрации документов.
- 60) Контроль за исполнением документов.
- 61) Формирование и оформление дел.
- 62) Экспертиза ценности документов.
- 63) Архивное хранение документов.
- 64) Информатизация документационного обеспечения управления в гостинице.
- 65) Электронный документооборот в гостинице.

Перечень тем учебных проектов

- УП₁ Международные договоры и соглашения как источники гражданского права
- УП₂ Обычай делового оборота как источники гражданского права
- УП₃ Международные договоры и соглашения как источники гражданского права.
- УП₄ Обычай делового оборота как источники гражданского права.
- УП₅ Предпринимательская деятельность и банкротство гражданина.
- УП₆ Электронная цифровая подпись как реквизит письменной формы сделки.

- УП₇ Понятие и последствия недействительности сделки (части сделки).
- УП₈ Особенности заключения срочного трудового договора.
- УП₉ Медиация и трудовые споры.
- УП₁₀ Единство и дифференциация правового регулирования труда
- УП₁₁ Особенности рассмотрения трудовых споров в суде.
- УП₁₂ Повышение эффективности занятости населения в РФ.
- УП₁₃ Современные проблемы занятости населения в РФ.
- УП₁₄ Деятельность социальных служб в РФ.
- УП₁₅ Нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии.
- УП₁₆ Стандарты, нормы и правила ведения документации
- УП₁₇ Система документационного обеспечения управления.
- УП₁₈ Особенности оформления гостиничной документации.

ОП.04 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

Часть 1. Задания уровня А

1. Рыночная система хозяйствования функционирует при обязательном условии
 - 1) низкого уровня безработицы
 - 2) высокого потребительского спроса
 - 3) внедрения достижений науки в производство
 - 4) частной собственности на средства производства
- 2 Установленный государством налог в виде надбавки к цене на определенные товары – это

1) прямой налог	2) косвенный налог
3) государственная пошлина (сбор)	4) натуральный налог
3. Рост спроса на компьютеры, отличающиеся более мощными процессорами, сотовые телефоны, аудио- и видеоаппаратуру отражает ситуацию, сложившуюся на рынке:

1) сырья и материалов;	2) товаров и услуг;
3) капиталов;	4) фондовом.
4. Верны ли следующие суждения о налогах?

А. единый социальный налог относится к прямым налогам;

Б. налог с продаж относится к прямым налогам.

1) верно только А;	2) верно только Б;
3) верны и А, и Б;	4) оба суждения неверны.
5. К ценным бумагам не относится:

1) вексель;	2) налоговая декларация;	3) облигация;	4) акция.
6. Рыночные цены на товары в экономике
 - 1) определяют налоги на производителя
 - 2) увеличивают издержки производства

3) рационально соотносят производство с потреблением

4) всегда зависят от производителя

7. Верны ли следующие суждения о монополиях?

А. Возникновение в условиях рыночной экономики монополистических объединений устраняет конкуренцию.

Б. Цель антимонопольного законодательства – ограничить на рынке диктат монополий.

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

8. Экономика изучает проблему использования ограниченных ресурсов в целях

1) создания условий для роста спроса на них

2) удовлетворения общественных потребностей

3) достижения стабильного развития экономики

4) снижения загрязнения окружающей среды

9. Признаком рыночной экономики является:

1) свобода предпринимательской деятельности;

2) господство государственной формы собственности;

3) централизованное распределение ресурсов;

4) директивное планирование хозяйственной деятельности.

10. Составление расходной части государственного бюджета иллюстрирует экономическую деятельность в сфере

1) потребления

2) обмена

3) производства

4)

распределения.

11. Прибыль создается в процессе:

1) распределения;

2) производства;

3) сбора налогов;

4)

обмена.

12. Перепроизводство бытовой техники привело к снижению цен на нее. Этот пример иллюстрирует функционирование рынка

1) средств производства

2) труда

3) товаров

4) сырья и материалов

13. Исполнение бюджета в нашей стране обеспечивается

1) парламентом

2) судебными органами

3) правительством

4) правоохранительными органами

14. Основу традиционной экономической системы составляет

1) свободное распределение ресурсов

2) директивное ценообразование

3) распределение ресурсов государством

4) использование ресурсов в соответствии с обычаями

15 Верны ли следующие суждения об экономике?

А. Экономика – это наука о хозяйстве, способах его ведения людьми, отношениях между ними в процессе производства и обмена товаров.

Б. Экономика – это хозяйство, используемое людьми для обеспечения жизни, удовлетворения потребностей путем создания необходимых благ, условий и средств существования.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения неверны

16. Верны ли следующие суждения о государственном бюджете?

А. Государственный бюджет носит характер рекомендаций для всех хозяйственных субъектов страны.

Б. Главным источником наполнения российского государственного бюджета, как правило является деятельность финансово-промышленных групп.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения неверны

17. Изменение котировок акций нефтяных компаний в связи со снижением цен на энергоносители характеризует ситуацию на рынке

- 1) фондовом
- 2) капиталов
- 3) труда
- 4) товаров и услуг

18. Владелец фирмы решил подарить уходящему на пенсию сотруднику автомобиль. Этот пример прежде всего иллюстрирует право собственника

- 1) распоряжаться имуществом
- 2) пользоваться имуществом
- 3) владеть имуществом
- 4) наследовать имущество

19 20. Русский промышленник и меценат А.П. Бахрушин подарил собранную им коллекцию предметов русской старины и книг Историческому музею. Какое право собственника иллюстрируется этим примером?

- 1) владеть
- 2) распоряжаться
- 3) пользоваться
- 4) наследовать

21. На увеличение потребительских расходов влияет

- 1) увеличение подоходного налога
- 2) снижение социальных выплат
- 3) увеличение потребительских доходов
- 4) снижение производительности труда

22. Суммарная стоимость всех конечных товаров и услуг, произведенных на территории страны за год, отражает следующий экономический показатель

- 1) национальный доход
- 2) валовой национальный продукт
- 3) соблюдение трудовой этики
- 4) стремление повышать квалификацию

23. К прямым (непосредственным) методам государственного регулирования в современной экономике относят:

- 1) бюджетно-налоговую (фискальную) политику;
- 2) денежно-кредитную политику;
- 3) формирование государственного заказа оборонным предприятиям;
- 4) прогнозирование развития отдельных отраслей экономики.

24. В структуру бюджетно-налоговой политики входит:

- 1) купля-продажа ценных бумаг на фондовых рынках;
- 2) лицензирование банковской деятельности;
- 3) кредитование социально значимых производств;

4) установление налога на прибыль.

25. К причинам неравенства доходов потребителей в рыночной экономике относится

- 1) тип избирательной системы
- 2) уровень образования и квалификации
- 3) установление минимального размера оплаты труда
- 4) ограничение ресурсов в экономике

Часть 2. Задания уровня В

В 1. Заполните пропуск.

Типы экономических систем

1. Рыночная

2.

3. Командная

В 2. Заполните пропуск.

Основные вопросы экономики

1.

2. Для кого производить?

3. Как производить?

В 3. Заполните пропуск.

Функции денег

1. Средство ...

2. Средство накопления

3. Мера счета

В 4. Соотнесите типы экономических систем и характеризующие их признаки.

Признаки

Типы

1) конкуренция товаропроизводителей;
экономика;

А) рыночная

2) экономическая свобода потребителя
экономика.

Б) командная

и производителя;

3) централизованное ценообразование;

4) директивное планирование экономической деятельности.

1.	2.	3.	4.

В 5. Соотнесите виды налогов и их примеры.

Примеры

Виды налогов

1) акцизный сбор;

А) прямые налоги;

2) единый социальный налог;

Б) косвенные налоги.

3) налог на имущество;

4) налог с продаж.

1.	2.	3.	4.

В 6. Прочитайте приведенный ниже текст, в котором пропущен ряд слов.

Выберите из предлагаемого списка слова, которые необходимо вставить на место пропусков.

« В современной экономике действует три главных _____ (1): производители экономического продукта, его потребители и _____ (2). Между ними происходит весьма интенсивный _____ (3) товарами, услугами, денежными средствами, информацией. Государство обеспечивает определенную упорядоченность экономических процессов, их правовое _____ (4), защиту прав и интересов отдельных участников экономических отношений. В то же время государство выступает как весьма крупный _____ (5) товаров, услуг, информации. В то же время государство является _____ (6), оно приобретает у производителей военную технику для армии, продукты питания для государственных запасов, компьютерную технику для государственных органов и учреждений».

А) производитель	Б) обмен	В) объект
Г) государство	Д) предложение	Е) субъект
Ж) регулирования	З) спрос	И) потребитель

В данной ниже таблице указаны номера пропусков. Запишите под каждым номером букву, соответствующую выбранному вами слову.

Получившуюся последовательность букв перенесите в бланк ответов.

1	2	3	4	5	6

7 Найдите в приведенном списке характеристики, присущие любому налогу.

- 1) обязательность уплаты
- 2) безвозмездность
- 3) пропорциональность доходу
- 4) возвратный характер
- 5) законодательное установление

Цифры запишите в порядке возрастания.

Задания для текущего контроля

Задача 1.

Стоимость ОС на начало года - 16450 тыс. руб. С 1 марта было введено новых фондов на сумму – 260 тыс. руб., а с 1 октября на 420 тыс. руб., с 1 сентября выбыло ОС на сумму 390 тыс. руб. Определить среднегодовую стоимость основных производственных фондов предприятия.

Решение:

Среднегодовая стоимость основных фондов (Фср) рассчитывается по формуле:

$$С_{ср} = С_{нг} + (С_{в} \times m / 12 - С_{выб} \times m_1 / 12),$$

где $С_{нг}$ – стоимость основных фондов на начало года;

m (m_1) – количество месяцев до конца года с момента ввода (выбытия) основных фондов;

$С_{вв}$ – стоимость вводимых основных фондов;

Свыб – стоимость выбывших основных фондов.

Определим среднегодовую стоимость основных производственных фондов на предприятии, учитывая то, что в течение года фонды вводились дважды:

$$\text{Сср} = 16450 + (260 \times 10 : 12 + 420 \times 3 : 12 - 390 \times 4 : 12) = 16450 + 216 + 105 - 130 = 16641,0 \text{ тыс. руб.}$$

Следовательно, среднегодовая стоимость производственных фондов предприятия составляет 16641 млн. руб.

Задача 2.

Определить среднегодовую стоимость ОС, если на начало года числилось ОС на сумму 6330 тыс. руб. ввод Введено с 1 марта на сумму 360 тыс. руб., с 1 сентября – 180 тыс. руб. Кроме того, с 1 июля было выведено фондов на 510 тыс. рублей.

$$\text{Сср} = 6330 + (360 \times 10 : 12 + 180 \times 4 : 12 - 510 \times 6 : 12) = 6330 + (300 + 60 - 255) = 6330 + 105 = 6435 \text{ тыс. руб.}$$

Задача 3.

Определить первоначальную стоимость на конец года, остаточную стоимости ОС на начало и конец года, годовую величину амортизационных отчислений, если первоначальная стоимость ОС на начало года (Сн) -16520 тыс. руб., износ на начало года - 32,5 %, за год выбыло ОС на 720 тыс. руб., введено фондов на сумму 1020 тыс. руб. Средняя годовая норма амортизации – 9,5 %.

Решение:

1. Определим первоначальную стоимость ОС на конец года, по формуле:

$$\text{Спер.к} = \text{Спер.н} + \text{Св} - \text{Свыб} = 16520 + 1020 - 720 = 16820 \text{ тыс. руб.}$$

2. Определим годовую величину амортизационных отчислений:

$$\text{Агод} = \text{Сн} \times \text{Н а} / 100 \% = (9,5 : 100) \times 16520 = 1569,4 \text{ тыс. руб.}$$

3. Рассчитаем остаточную стоимость ОС на начало года

$$\text{Состн г} = \text{С.н} - (\text{С.н} \times \text{Киз. н г.}) =$$

где Кизн – коэффициент износа фондов;

$$\text{Состн г} = 16520 - (16520 \times 32,5 : 100) = 11151 \text{ тыс. руб.}$$

4. Определим остаточную стоимость ОС на конец года

$$\text{Сост.к г} = \text{Состн г} + \text{Св} - \text{Свыб} - \text{Агод}, = 11151 + 1020 - 720 - 1569,4 = 9881,6 \text{ тыс. руб.}$$

Задача 4.

Определить коэффициенты износа и годности на конец года, а также коэффициенты обновления и выбытия, если первоначальная стоимость ОС на начало года - 16520 тыс. руб., остаточная стоимость основных фондов на конец года 10477,4 тыс. руб., за год выбыло фондов по первоначальной стоимости на 720 тыс. руб., введено фондов на сумму 1020 тыс. руб.

Решение:

Коэффициенты годности (Кгод) и износа (Киз) на конец года определяются по формулам:

$$\text{Кгод} = (\text{Сост.к. г} : \text{Спер.к}) \times 100 \%, = 10477,4 : 16820 \times 100 \% = 62,3 \%,$$

$\text{Киз} = (\text{Спер.к} - \text{Сост.к}) : \text{Спер.к} \times 100 \%, = (16820 - 10477,4) : 16820 \times 100 = 37,7 \%$.

Коэффициенты обновления (Кобн) и выбытия (Квыб) рассчитываются по формулам:

$\text{Кобн} = (\text{Св} : \text{Спер.кг}) \times 100 \% = 1020 : 16820 \times 100 \% = 6,06 \%$,

$\text{Квыб} = (\text{Свыб} : \text{Спер.нг}) \times 100 \% = 720 : 16520 \times 100 \% = 4,4 \%$.

Задача 5.

Стоимость ОС на начало года составила 16450 тыс. руб. С 1 марта было введено – 260 тыс. руб., а с 1 октября - 420 тыс. руб., с 1 сентября выбыло на сумму 390 тыс. руб. Определить среднегодовую стоимость ОС.

Решение:

$\text{Сср} = 16450 + (260 \times 10 : 12 + 420 \times 3 : 12 - 390 \times 4 : 12) = 16625,0 \text{ млн. руб.}$

Задача 6.

Определить фондоотдачу, фондоемкость, общую и техническую фондовооруженность на предприятии, если выручка составила 32100 тыс. руб., среднегодовая стоимость ОС - 14400 тыс. руб., (в том числе их активной части – 2250 тыс. руб.), среднесписочная численность рабочих - 126 человек.

Решение:

1. Фондоотдача (фотд) определяется по формуле

$\text{фотд} = \text{В} : \text{Сср}, = 32100 : 14400,0 = 2,23.$

2. Фондоемкость (Фем) – величина, обратная фондоотдаче:

$\text{Фем} = \text{Сср} : \text{В} = 14400 : 32100,0 = 0,45.$

4. Фондовооруженность

$\text{Фв.общ} = \text{Сср} / \text{Чр} = 14400 : 126 = 114,3 \text{ тыс. руб.}$

5. Техническая фондовооруженность

$\text{Фв.те} = \text{Сакт} / \text{Чр} = 2250 : 126 = 17,85 \text{ тыс. руб.}$

Задача 7.

Определить стоимость основных производственных фондов и их удельный вес, если известен их состав по элементам:

– здания – 1270 тыс. руб. - 63,5%

– сооружения – 30 тыс. руб. - 1,5%

– передаточные устройства – 12 тыс. руб. - 0,6%

– силовые машины и оборудование – 36 тыс. руб. - 1,8%

– рабочие машины и оборудование – 321 тыс. руб.; - 16,1%

– измерительные и регулирующие приборы – 24 тыс. руб.; - 1,2%

– транспортные средства – 141 тыс. руб.; - 7,1%

– инструмент – 111 тыс. руб.; - 5,6%

– вычислительная техника – 52 тыс. руб. - 2,6%

Итого: 1997 тыс. руб - 100%

Задача 8

Определить средний остаток оборотных средств за год, если остатки на 1.01.15 составили 240 тыс. руб, на 1.04.15 – 280 тыс. руб., на 1.07 - 260 тыс.руб., на 1.09.15 – 290 тыс. руб. и на 1.01.16 – 300 тыс. руб.

Решение:

Среднегодовой остаток оборотных средств (O_{cp}) рассчитывается по формуле:

$$O_{cp} = (O_n/2 + O_1 + O_2 + O_3 + O_k/2) / (n-1).$$

Средний годовой остаток оборотных средств составит:

$$(240/2 + 280 + 260 + 290 + 300/2) / (5-1) = 275 \text{ тыс. руб}$$

Задача 9.

Определить коэффициенты оборачиваемости и загрузки, а также длительность одного оборота оборотных средств, если объем реализации продукции на предприятии составил 3210 тыс. руб., а среднегодовой остаток оборотных средств – 482 тыс. руб.

Решение:

1. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств ($K_{об}$) определяется по формуле:

$$K_{об} = Q : O_c,$$

где Q – объем реализации услуг;

O_c – среднегодовой остаток оборотных средств.

$$K_{об} = 3210 : 482 = 6,66.$$

2. Коэффициент загрузки (K_z) – величина, обратная коэффициенту оборачиваемости:

$$K_z = O_c : Q = 1 : K_{об}.$$

$$K_z = 482 : 3210 = 0,15.$$

3. Длительность одного оборота оборотных средств ($D_{об}$) рассчитывается по формуле:

$$D_{об} = 360 \cdot (O_c : Q) = 360 \cdot K_z,$$

где 360 – условно принятое число дней в году.

$$D_{об} = 360 \times 0,15 = 54 \text{ дня}.$$

Таким образом, в рассматриваемый период на предприятии коэффициент оборачиваемости составил 6,66, коэффициент загрузки – 0,15, длительность одного оборота оборотных средств – 54 дня.

Задача 10.

Определить коэффициент оборачиваемости и загрузки, длительность одного оборота оборотных средств, если объем реализации продукции составляет 2620 тыс. руб., а среднегодовой остаток оборотных средств – 267 тыс. руб.

Решение:

$$K_{об} = 2620 / 267 = 9,81$$

$$K_{заг} = 267 / 2620 = 0,1$$

$$D_{об} = 360 \times 0,1 = 36 \text{ дней}$$

Задача 11.

Определить норматив оборотных средств в производственных запасах по одному из видов материалов, если программа выпуска изделия А за год – 3000 шт.; норма расхода материала на одно изделие – 60 кг; цена материала – 30 тыс. руб. за 1 кг; интервал между поставками – 28 дней; период страхового запаса – 6 дней.

Решение:

1. Норматив оборотных средств в производственных запасах будет складываться из нормативов текущего и страхового запасов. Определяем норматив текущего запаса ($H_{т.з}$) по формуле:

$$H_{т.з} = (Q \cdot n \cdot q \cdot t) / (D \cdot 2),$$

где Q – количество изделий, выпускаемых за год, шт;

n – норма расхода материала на единицу изделия, кг.;

q – цене материала, руб.;

t – период поставки материала, дн.;

D – количество календарных дней в плановом периоде.

$$H_{т.з} = (3000 \cdot 60 \cdot 30 \cdot 28) / (360 \cdot 2) = 840 \text{ тыс. руб.}$$

2. Определяем норматив страхового запаса ($H_{с.з}$) по формуле:

$$H_{с.з} = Q \cdot n \cdot q \cdot t_c / D,$$

где t_c – период страхового запаса, дн.;

$$H_{с.з} = 3000 \cdot 60 \cdot 30 \cdot 6 / 360 = 90 \text{ тыс. руб.}$$

3. Норматив оборотных средств в производственных запасах равен сумме нормативов текущего и страхового запасов:

$$H_{п.з} = 840 + 90 = 930 \text{ тыс. руб.}$$

Задача 12.

Определить численность работников предприятия, если известно, что планируемый объем работ составляет 27600 тыс. руб., а выработка на одного работника – 600 тыс. руб.

Решение:

1. Численность работников при известной выработке и объеме работ определяется по формуле:

$$Ч = Q_{пл} : V_{пл},$$

где $Q_{пл}$ – планируемый объем работ, руб.;

$V_{пл}$ – планируемая выработка на одного работника, руб.

$$Ч = 27600 : 600 = 46 \text{ чел.}$$

Задача 13.

Задача 1. Характеристика гостиница: Количество номеров 45. В каждом номере 2 спальных места. Коэффициент загрузки гостиницы – 74%, коэффициент двойной загрузки – 34%.

Затраты в год: Зарплата = 1 000 тыс.р. Единый социальный налог 26%.

Амортизация основных фондов = 800 тыс.р. Другие затраты = 1 800 тыс.р.

Разница между ценой при одиночном и двойном заселении равна 80 рублей в сутки.

Рассчитать цену номера гостиницы.

Решение.

1. Найдём сумму затрат в год.

$$\Sigma \text{ Затрат} = 1000 + 0,26 \cdot 1000 + 800 + 1800 = 3860 \text{ тыс.р.}$$

2. Найдём количество занятых номеров в году.

$$\Sigma \text{ ЗАНЯТЫХ НОМЕРОВ} = \text{КОЛ-ВО НОМЕРОВ} \cdot \text{КОЭФ. ЗАСЕЛЕНИЯ} \cdot \text{ЧИСЛО ДНЕЙ В ГОДУ} = 45 \cdot 0,74 \cdot 365 = 12154 \text{ НОМЕРОВ.}$$

3. Рассчитаем затраты на содержание одного номера.

УДЕЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ = $\Sigma \text{ЗАТРАТ} / \Sigma \text{ЗАН. НОМ.} = 3860 / 12154 = 0,31759$
ТЫС.Р. = 317,59 РУБЛЕЙ.

4. Найдём цену с прибылью. Рентабельность 35%.

УДЕЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ * (1 + % РЕНТАБЕЛЬНОСТИ) = $317,59 * (1 + 0,35) = 428,75$ РУБЛЕЙ.

5. Найдём годовую выручку.

$428,75 * 12154 = 5\,211\,027$ рублей.

6. Каждый день занято номеров:

$0,74 * 45 = 33$ номера.

7. Каждый день занято двумя гостями:

$0,34 * 45 = 15$ номеров.

8. Каждый день занято одним человеком.

$33 - 15 = 18$ номеров.

9. Выручка в течении суток.

$33 * 428,75 = 14\,149$ рублей.

10. Алгоритм определения цены номера.

$15 * X + 18 * (X + 80) = 14\,149$

X – цена номера при одиночном заселении.

Преобразуем формулу и найдём X.

$15 * X + 18 * X + 1\,440 = 14\,149$

33	*	X	=	14 149	—	1 440

X = 385 рублей.

X + 80 = 385 + 80 = 465 рублей.

Ответ: цена номера при одиночном заселении 385 рублей в день. Цена номера при полном заселении 465 рублей за номер.

Задача 14.

Определить месячный заработок рабочего-сдельщика, если норма времени на изготовление единицы изделия – 8,3 часа. Количество изготовленных изделий за месяц - 30 шт. при плане 25 шт. Часовая тарифная ставка рабочего– 5,395 руб. При выполнении плана выплачивается премия - 10 %, а за каждый процент перевыполнения - премия в размере 0,6 % от сдельной заработной платы.

Решение:

1. Определим величину сдельной расценки на изготовление единицы изделия (Рсд):

$\text{Рсд} = \text{Нвр} \cdot \text{Тст},$

где Нвр – норма времени на изготовление единицы изделия, нормо-час;

Тст – часовая тарифная ставка данного вида работ, руб.

$\text{Рсд} = 8,3 * 5,395 = 44,778$ руб.

2. Рассчитаем заработную плату рабочего (Зсд) по прямым сдельным расценкам:

$\text{Зсд} = \text{Рсд} \cdot N,$

где N – количество изготовленных изделий.

$\text{Зсд} = 44,778 \cdot 30 = 1343,34$ руб.

3. Определим процент выполнения плана по объему производства:

$$П = Q_{от} / Q_{пл} \cdot 100,$$

$$П = 30 / 25 \cdot 100 = 120\%.$$

4. Рассчитаем размер премии за выполнение плана:

$$1343,34 \cdot 10 : 100 = 134,33 \text{ руб.}$$

6. Рассчитаем процент премии, полагающийся рабочему за перевыполнение планового задания (П пр):

$$П_{пр} = 20 \cdot 0,6\% = 12 \, \%.$$

7. Определим величину премии за перевыполнение плана:

$$П_{пер} = 1343,34 \cdot 12 : 100 = 161,20 \text{ руб.}$$

8. Рассчитаем общий заработок рабочего за месяц:

$$З_{мес} = 1343,34 + 134,33 + 161,20 = 1638,87 \text{ руб.}$$

Задача 15 .

Рабочий-сдельщик с часовой тарифной ставкой – 6,092 руб. изготовил за месяц 32 изделия при плане 26 единиц. Норма времени на одно изделие установлена в 5,6 часа. При выполнении плана премия - 12 %; за каждый процент перевыполнения премия - 0,4 %. Определить месячный заработок рабочего.

1. $6,092 \cdot 5,6 = 34,1152$
2. $34,1152 \cdot 32 = 1091,69$
3. $32 / 26 \cdot 100 = 123,07\%$
4. $1091,69 \cdot 12\% = 131,00$
5. $23,07 \cdot 0,4\% = 9,228\%$
6. $1091,69 \cdot 9,228\% = 100,74 \text{ руб}$
7. $1091,69 + 131 + 100,74 = 1323,43 \text{ руб.}$

Задача 16.

Определить повременную заработную плату рабочему , если его часовая тарифная ставка составляет 4,775 руб. Отработано 164 часа. Премия - 25 % тарифного заработка.

Решение:

1. Определим тарифный заработок (Зт) рабочего-повременщика по формуле:

$$З_{т} = 4,775 \cdot 164 = 783,10 \text{ руб.}$$

2. Рассчитаем размер премии, причитающийся рабочему:

$$П = 783,10 \cdot 25 : 100 = 19,5775 \text{ руб.}$$

3. Определим общий заработок рабочего-повременщика:

$$З_{пов} = 783,10 + 19,5775 = 802,6775 \text{ руб.}$$

Задача 17.

Определить заработную плату рабочего-повременщика, часовая тарифная ставка которого - 53,94 руб. Рабочий отработал 157 часов. Размер премии от тарифного заработка – 15 %. =

Ответ: 9738,87 руб.

Задача №18. Определить показатели фондоотдачу, фондоемкость, фондовооруженность в плановом и отчетном периодах, сравнить их.

Год	Валовая продукция тыс. руб.	Среднегодовая стоимость ОПФ, тыс. руб.	Численность работающих человек	Фо, руб.	Фе, руб.	Фт, руб.
Плановый	97 984	44136	1065			
Отчетный	102118	44788	1063			

Задача № 19. Определить фондоотдачу, фондоемкость, фондовооруженность труда в валом и отчетных годах, сделать выводы.

Год	Валовая продукция тыс. руб.	Среднегодовая стоимость ОПФ, тыс. руб.	Численность работающих, человек	Фо, руб.	Фе, руб.	Фт, руб.
Базовый	94282	38142	1059			
Отчетный	99 112	39486	1057			

Задача 20.

Определить норму амортизации при амортизационном периоде 20 лет, если стоимость основных фондов 12000 тыс. руб.

Задача 21 Дана структура прибыли до налогообложения торгового предприятия за отчетный год, (тыс. руб.)

№ п/п	Показатели	Предшествующий год		Отчетный год		Изменение удельного веса (+, -)
		сумма	Удельный вес, %	сумма	удельный вес, %	
1	Прибыль от продаж	920,8		1145,4		
2	Операционная прибыль	89,7		6,53		
3	Внереализационная прибыль	61,2		23,7		
4	Прибыль до налогообложения					

Определить прибыль до налогообложения, структуру прибыли отчетного и предшествующего года, изменение удельного веса. Проанализировать сложившуюся ситуацию.

Задача №22

Дана структура прибыли до налогообложения торгового предприятия за отчетный год, (тыс. руб.)

№ п/ п	Показатели	Предшествующий год		Отчетный год		Изменени е удельного веса (+, -)
		сумма	Удельны й вес, %	сумма	удельны й вес, %	
1	Прибыль от продаж	1124,8 5		1198, 6		
2	Операционная прибыль	112,3		226,5 3		

3	Внереализационная прибыль	642,6		121,72		
4	Прибыль до налогообложения					

Определить прибыль до налогообложения, структуру прибыли отчетного и предшествующего года, изменение удельного веса. Проанализировать сложившуюся ситуацию.

Задача №23

Рассчитать общую рентабельность предприятия, если на начало планируемого года основные производственные фонды составляли 88100 тыс.руб. С 1 июля вводятся основные производственные фонды на сумму 410 тыс.руб., а с 1 декабря выбывают фонды на сумму 981 тыс.руб. Полная себестоимость реализуемой продукции по плану 98600 тыс.руб. Плановая стоимость реализуемой продукции в действующих оптовых ценах предприятия 166400 тыс.руб. Прибыль от услуг непромышленного характера 96 тыс. руб, по операциям с ценными бумагами 781 тыс.руб. Плановый размер нормируемых оборотных средств составляет 40000 тыс.руб.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Заполнить приходный кассовый ордер; Заполнить расходный кассовый ордер; Заполнить счет-фактуру, рассчитать необходимые суммы (*Стоимость товаров, Сумма налога, Стоимость товаров всего с учетом налога, Всего к оплате*) и заполнить счет-фактуру.

Задание 2. Составить бухгалтерский баланс.

Исходные данные:

Даны остатки по счетам на 01.04.200X (руб.)

1	Здания и сооружения	90000
2	Уставный капитал	155400
3	Материалы	4000
4	Готовая продукция	12000
5	Краткосрочный кредит	6000
6	Задолженность по оплате труда	780
7	Денежные средства в кассе	20
8	Незавершенное производство	3000
9	Задолженность по налогу на прибыль	240
10	Резервный капитал	3000
11	Добавочный капитал	4700
12	Права на программное обеспечение	30200
13	Денежные средства на расчетном счете	6000
14	Станки и оборудование	60180
15	Задолженность поставщикам	2820
16	Нераспределенная прибыль отчетного года	32460

Даны остатки по счетам на 01.10.200X. (руб.)

1	Материалы	2210

2	Счета к оплате	7105
3	Счета к получению	8835
4	Начисленная заработная плата	734
5	Основные средства	195000
6	Амортизация основных средств	54626
7	Задолженность по банковскому кредиту (18 мес)	9750
8	Уставный капитал	130000
9	Оборудование к установке	22199
10	Нематериальные активы	13362
11	Амортизация нематериальных активов	200
12	Готовая продукция	8840
13	Денежные средства на расчетном счете	29900
14	Краткосрочные финансовые вложения	1755
15	Задолженность по налогам	3225
16	Нераспределенная прибыль	76461

Решение оформить в форме № 1 «Бухгалтерский баланс».

Задание 3. Оформить счет, произвести расчет оборотов счета и сальдо конечного. Для выполнения задания использовать учебную форму счета.

Исходные данные:

1. На начало месяца остаток денежных средств на расчетном счете организации составлял 840000 руб. В течение месяца произошло движение денежных средств:

- перечислено с расчетного счета поставщикам за материалы 70000 руб.
- зачислен на счет краткосрочный кредит банка 114000 руб.
- перечислена банку задолженность по кредиту 14500 руб.
- списаны денежные средства в кассу 194400 руб.
- перечислено в Пенсионный фонд 82000 руб.
- поступила выручка от покупателей 12500 руб.

2. На начало месяца предприятие имело задолженность по оплате труда 68000 руб. (начислены отпускные).

В течение месяца имели место следующие хозяйственные операции:

- выданы отпускные 68000 руб.
- начислена заработная плата 342000 руб.
- начислена премия 30000 руб.
- удержан из заработной платы налог 77000 руб.
- выдана заработная плата 283000 руб.

3. На начало месяца задолженность подотчетных лиц составляла 3500 руб. В течение месяца имели место хозяйственные операции с подотчетными лицами:

- подотчетное лицо представило счет на покупку материалов на сумму 2750 руб.
- выданы деньги под отчет 5000 руб.
- механику предприятия выплачена задолженность за командировку 300 руб.

- главному инженеру выданы деньги на командировочные расходы 7000 руб.

- подотчетное лицо вернуло неиспользованные подотчетные деньги 150 руб.

4. На начало месяца остаток затраты незавершенного производства составляли 126000 руб. За месяц имели место хозяйственные операции:

- поступило сырье на производство продукции на сумму 150000 руб.

- начислена зарплата рабочим основного производства 224000 руб.

- из производства возвращены на склад материалы 4800 руб.

- выпущена из производства готовая продукция на сумму 400000 руб.

Задание 4. В представленной таблице оформить бухгалтерские проводки на хозяйственные операции и указать тип изменения в балансе.

Хозяйственная операция	Дебет счета	Кредит счета	Сумма	Тип изменения

1. Исходные данные

Начислена заработная плата рабочим за изготовление продукции 71200 руб.

Удержаны из зарплаты налоги 12000 руб.

Начислены страховые взносы на зарплату рабочих 22000 руб.

Выдано из кассы под отчет на хозяйственные нужды 10000 руб.

Выдана из кассы зарплата 59000 руб.

Поступили от поставщиков материалы 25000 руб.

Отпущены материалы со склада в производство 30000 руб.

Перечислены налоги в бюджет 12000 руб.

Перечислены страховые взносы во внебюджетные фонды 22000 руб.

Выпущена из производства готовая продукция 45000 руб.

Расчетное задание

Задание. Расчет цены гостиничного номера осуществляться по следующей схеме:

1. Рассчитываются расходы по всем статьям издержек: прямым и косвенным. Прямые затраты касаются расходов номерного фонда, которые прямо относятся на себестоимость. Косвенные затраты – это все общехозяйственные расходы, касающиеся содержания гостиниц в целом без учета номерного фонда.

2. Полученная общая сумма расходов по гостинице в целом делится на площадь номерного фонда и рассчитывается себестоимость одного квадратного метра (1м^2) площади номерного фонда.

3. Рассчитывается себестоимость номера, как произведение площади номера на себестоимость 1м^2 площади, которая корректируется на соотношение между оплаченными номеро-днями и номеро-днями в эксплуатации, поскольку не все номера бывают оплачены.

4. К себестоимости номера прибавляются налоги, не входящие в себестоимость (налог на имущество, на рекламу, НДС).

5. Цена номера рассчитывается путем прибавления суммы наценки к себестоимости номера. Сумма наценки зависит от уровня наценки, который устанавливается в определенном проценте к себестоимости номера.

6. Уровень наценки может зависеть, как уже отмечалось, от многих факторов и особенно от размера продажной цены номеров у конкурентов.

Цена гостиничного номера может изменяться в зависимости от типа клиента, сезона, характера проводимых мероприятий и т.д

Пример технологии расчета цены номера.

Предположим, что в гостинице “Х” имеется 103 номера на 203 места, причем

Площадь однокомнатного одноместного номера — 11,5 кв. м

Площадь однокомнатного двухместного номера — 16,8 кв. м

Площадь двухкомнатного двухместного — 3 кв. м

1. Расходы, зависящие от количества мест за месяц, составили следующие суммы:

Транспортные расходы — 2060

Водоснабжение — 1150

Канализация — 800

Вывоз мусора — 300

Стирка белья — 1320

Итого: 5630 условных единиц

2. Расходы, зависящие от площади номера, следующие:

Зарплата работников — 21169

Амортизация — 4100

Расходы на моющие, чистящие средства — 454

Газоснабжение — 2100

Электроснабжение — 1800

Текущий ремонт — 600

Износ МБП — 400

Итого: 30623 у.ед.

3. Расходы, зависящие от количества номеров:

Информационное обслуживание — 410

Канцтовары — 200

Телефонизация — 250

Профилактическая дезобработка — 140

Командировочные расходы — 190

Итого: 1190 у.ед.

Далее произведем расчет себестоимости содержания номеров. Используя технический паспорт гостиницы, определим, что площадь коридоров, вестибюлей, холлов составляет 206, 5 кв. м, а площадь номеров 1709, 3 кв. м.

Вся эксплуатируемая площадь: $1709,3 + 206,5 = 1915,8$ кв.м

Величина площади коридоров, вестибюля и холлов приходящаяся к площади номеров составляет $206,5 : 1709,3 = 0,12$.

Значит, на каждый тип номера дополнительной площади приходится:

$$1 \text{ к. } 1 \text{ м.} — 0,12 \times 11,5 = 1,38 \text{ кв.м}$$

$$1 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 0,12 \times 16,8 = 2,02 \text{ кв.м}$$

$$2 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 0,12 \times 30,0 = 3,6 \text{ кв.м}$$

Соответственно, условно площади номеров будут составлять

$$1 \text{ к. } 1 \text{ м.} — 11,5 + 1,38 = 12,88 \text{ кв.м}$$

$$1 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 16,8 + 2,02 = 18,82 \text{ кв.м}$$

$$2 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 30,0 + 3,6 = 33,60 \text{ кв.м}$$

Определим стоимость эксплуатации номеров с учетом заданных групп затрат.

$$1. \text{ Расходы } 1 \text{ группы: количество мест} — 5630 : 203 = 27,7 \text{ у.ед. за место}$$

Тогда на 1 к. 1 м. затраты составляют 27,7 у.ед., на 1 к. 2 м. — 55,4 у.ед., на 2 к. 2 м. — 110,8 у.ед.

$$2. \text{ Расходы } 2 \text{ группы: площадь эксплуатации} — 30623 : 1915,8 = 15,98 \text{ у.ед. за кв. м.}$$

$$\text{Тогда на } 1 \text{ к. } 1 \text{ м.} \text{ затраты составляют } 12,88 \times 15,98 = 205,8 \text{ у.ед.}$$

$$1 \text{ к. } 2 \text{ м. } 18,82 \times 15,98 = 300,7 \text{ у.ед.}$$

$$2 \text{ к. } 2 \text{ м. } 33,60 \times 15,98 = 536,9 \text{ у.ед.}$$

$$3. \text{ Расходы } 3 \text{ группы: количество номеров} — 1190 : 103 = 11,55 \text{ у.ед. / номер}$$

Таким образом, суммарная себестоимость эксплуатации номеров будет составлять 1 к. 1 м. = 245,05 у.ед.

$$1 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 367,65 \text{ у.ед.}$$

$$2 \text{ к. } 2 \text{ м.} = 603,85 \text{ у.ед.}$$

Стоимость номера в сутки:

$$-1 \text{ к. } 1 \text{ м.} — 245,05 : 30 = 8,16 \text{ у.ед.}$$

$$-1 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 367,65 : 30 = 12,25 \text{ у.ед.}$$

$$-2 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 603,85 : 30 = 20,12 \text{ у.ед.}$$

В тариф номера закладываем необходимый % прибыли, которую хотим получить, например — 20%.

$$-1 \text{ к. } 1 \text{ м.} — 8,16 \times 0,2 = 1,6$$

$$8,16 + 1,6 = 9,8 \text{ у.ед. / сутки} — \text{стоимость } 1 \text{ к. } 1 \text{ м}$$

$$-1 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 12,25 \times 0,2 = 2,45$$

$$12,25 + 2,45 = 14,7 \text{ у.ед. / сутки} — \text{стоимость } 1 \text{ к. } 2 \text{ м}$$

$$-2 \text{ к. } 2 \text{ м.} — 20,12 \times 0,2 = 4,02$$

$$20,12 + 4,02 = 24,14 \text{ у.ед. / сутки} — \text{стоимость } 2 \text{ к. } 2 \text{ м}$$

Задание 1:

Предположим, что в гостинице “Х” имеется 133 номера на 242 места, причем

Площадь однокомнатного одноместного номера — 12 кв. м

Площадь однокомнатного двухместного номера — 16 кв. м

Площадь двухкомнатного двухместного — 3,6 кв. м

1. Расходы, зависящие от количества мест за месяц, составили следующие суммы:

Транспортные расходы — 2352

Водоснабжение — 1270

Канализация — 1200

Вывоз мусора — 430

Стирка белья — 1630

Итого: ____ у.ед.

2. Расходы, зависящие от площади номера, следующие:

Зарплата работников — 25265

Амортизация — 4684

Расходы на моющие, чистящие средства — 520

Газоснабжение — 3120

Электроснабжение — 2100

Текущий ремонт — 860

Износ МБП — 510

Итого: ____ у.ед.

3. Расходы, зависящие от количества номеров:

Информационное обслуживание — 485

Канцтовары — 310

Телефонизация — 400

Профилактическая дезобработка — 230

Командировочные расходы — 300

Итого: ??? у.ед.

Площадь коридоров, вестибюлей, холлов составляет 235 кв. м, а площадь номеров 2109,4 кв. м.

2 метод. Наиболее распространенным методом определения цены является её расчёт по формуле Хубберта, который позволяет при обосновании цены учесть не только затраты на содержание гостиницы, но и уровень загрузки и тип заселения. Последнее очень важно для стандартных гостиниц, номерной фонд которых составляют однокомнатные двухместные номера, в каждом из которых могут жить как два человека, так и один.

Очевидно, что при двойном заселении затраты будут несколько больше (дополнительный расход воды, электроэнергии, затраты на стирку белья и т.д.), а при одиночном проживании при более низких затратах уровень комфортности выше.

Таким образом, определяется цена одного номера при разных типах его заселения, с тем чтобы выйти на такой уровень выручки, который позволит покрыть затраты, заплатить налоги и получить соответствующую прибыль. Вместе с тем формирование цен по этому методу требует от управляющего гостиницей большого опыта, так как разница в ценах за проживание одним или двумя постояльцами определяется им самостоятельно с учётом комфортности проживания и уровня дополнительных затрат. Если цена номера включает в себя затраты на завтрак, то минимальная разница в ценах при разных типах заселения определяется ими.

Формула Хубберта:

$$K1 * Ц1 + K2 * (Ц1 + P2,1) = Ц0 * (K1 + K2),$$

где

K1 - количество номеров занятых одним гостем в расчете на один день;

K2 - количество номеров занятых двумя гостями в расчете на один день;

Ц1 – цена номера при одиночном заселении;

P2,1 – разница между ценой номера при одиночном и двойном заселении;

Ц0 – цена номера без учета формы заселения.

Пример.

Рассчитать цену гостиничного номера по методу Хубберта.

Исходные данные:

1. Характеристика гостиницы:
 1. Количество номеров – 200.
 2. Количество мест – 365.
 3. Коэффициент загрузки гостиницы – 70%.
 4. Коэффициент двойной загрузки (в номере живут два человека) – 40%.
5. По годовой смете затрат на работу гостиницы израсходовано – 5.173.094,0 руб.

Решение задачи:

Определяем количество номеров, которые будут заняты в течение года при данном коэффициенте загрузки:

$$200 \times 365 \times 0,7 = 51.100 \text{ номеров.}$$

Определяем затраты на содержание номера:

$$5.173.094,0 / 51.100 = 1.012,35 \text{ руб.}$$

Полагая, что норматив рентабельности составляет 40% от уровня затрат, рассчитываем цену номера:

$$1.012,35 \times 1,4 = 1.417,0 \text{ руб.}$$

Определяем общую выручку от гостиницы за год:

$$1.417,0 \times 51.100 = 7.240.870,0 \text{ руб.}$$

Определяем количество номеров, занятых соответственно одним и двумя гостями:

а) всего каждый день занято номеров:

$$200 \times 0,7 = 140 \text{ номеров,}$$

б) из них двумя гостями:

$$140 \times 0,4 = 56 \text{ номеров,}$$

в) одним человеком:

$$140 - 56 = 84 \text{ номеров.}$$

Определяем общий доход от сдачи номеров в течение суток:

$$1.417,0 \times 140 = 198.380,0 \text{ руб.}$$

Допустим, менеджер гостиницы считает, что с учетом спроса на различные типы заселения разница между ценой при одиночном и двойном заселении должна быть 130 руб. Следовательно, можно рассчитать цену реализации одного места в номере при разных формах заселения.

Составляем следующее уравнение:

$$84 \times Ц + 56 \times (Ц + 130) = 198.380,0 \text{ руб.},$$

где Ц – цена места при одиночном заселении, руб.

Отсюда при одиночном заселении цена номера составит 1.365,0 руб., а при двойном заселении – 1.495,0 (1.365,0+130,0) руб. или 747,5 (1.495,0/2) руб. за одно место.

Задание 2. Рассчитать цену гостиничного номера по методу Хубберта.

Характеристика гостиницы:

Количество номеров – 250;

Количество мест – 500;

Коэффициент загрузки гостиницы – 75%;

Коэффициент двойной загрузки (в номере живут два человека) – 40%.

Планируемая рентабельность – 50%.

Смета затрат на работу гостиницы (годовая) – 75 785 тыс. руб.

Задание 3. Рассчитать цену гостиничного номера по методу Хубберта.

Характеристика гостиницы:

Количество номеров – 140;

Количество мест – 275;

Коэффициент загрузки гостиницы – 73%;

Коэффициент двойной загрузки (в номере живут два человека) – 41%.

Планируемая рентабельность – 55 %.

Смета затрат на работу гостиницы (годовая) – 48394,6 тыс. руб.

Задания для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для подготовки к экзамену

- 1) Понятие коммерческой организации, ее виды. Порядок создания и ликвидации коммерческой организации.
- 2) Виды и этапы планирования. Методы планирования, их сущность и применение.
- 3) Сущность эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Основные оперативные показатели в средствах размещения, методика их расчета.
- 4) Планирование показателей эксплуатационной программы гостиничного комплекса.
- 5) Выручка от реализации услуг как экономический показатель хозяйственной деятельности гостиницы. Ее роль и значение. Состав выручки гостиничного предприятия.
- 6) Планирование выручки от реализации услуг гостиницы и ее структурных подразделений.
- 7) Себестоимость услуг гостиничного хозяйства, факторы, влияющие на ее величину. Классификация себестоимости услуг.
- 8) Анализ себестоимости услуг (затрат) гостиничного хозяйства. Резервы снижения себестоимости услуг.
- 9) Планирование себестоимости услуг гостиничного хозяйства.

- 10) Сущность, значение прибыли гостиничного хозяйства. Источники ее образования. Функции прибыли. Виды прибыли.
- 11) Порядок использования прибыли гостиничного предприятия.
- 12) Понятие рентабельности, ее значение. Методика расчета рентабельности в гостиничном хозяйстве.
- 13) Анализ прибыли и рентабельности гостиничного хозяйства.
- 14) Пути роста прибыли и рентабельности гостиничного. Методы планирования прибыли гостиниц.
- 15) Сущность и виды оборотных средств. Основные задачи управления оборотными средствами. Их роль и значение в хозяйственной деятельности гостиниц.
- 16) Показатели, характеризующие эффективность использования оборотных средств в гостиничном хозяйстве.
- 17) Трудовые ресурсы (персонал), их классификация в гостиничном хозяйстве. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов.
- 18) Механизм стимулирования труда персонала гостиничного предприятия
- 19) Понятие фонда заработной платы, источники его образования.
- 20) Анализ и планирование фонда заработной платы гостиницы.
- 21) Формы и системы оплаты труда, применяемые в гостиницах.
- 22) Сущность, состав основных фондов гостиничного предприятия. Показатели эффективности использования основных фондов гостиничного предприятия.
- 23) Понятие финансовых ресурсов, их классификация, принципы формирования.
- 24) Определение основных финансовых потребностей гостиничного предприятия.
- 25) Экономический анализ финансового состояния гостиничного предприятия, задачи анализа, последовательность анализа, методы анализа.
- 26) Коэффициенты, характеризующие финансовую устойчивость гостиничного комплекса, методика их расчета.
- 27) Понятие эффекта и эффективности. Факторы, влияющие на эффективность гостиничного предприятия.
- 28) Основные понятия, виды и принципы бухгалтерского учета.
- 29) Объекты бухгалтерского учета.
- 30) Организация бухгалтерского учета гостиничного предприятия
- 31) Система нормативного регулирования бухгалтерского учета отчетности в гостиничном предприятии.
- 32) Первичное наблюдение: первичные учетные документы гостиничного предприятия. Инвентаризация в гостиничном предприятии
- 33) Регистры бухгалтерского учета.
- 34) Счета бухгалтерского учета и двойная запись.
- 35) Строение и содержание бухгалтерского баланса.
- 36) Учет в службе бронирования
- 37) Учет в службе приема и размещения

- 38) Учет в службе управления номерным фондом.
- 39) Учет в службе снабжения.
- 40) Структура и содержание учетной политики гостиничного предприятия.
- 41) Учет и классификация основных средств.
- 42) Амортизация основных средств.
- 43) Учет материальных ценностей.
- 44) Учет и порядок ведения кассовых операций.
- 45) Формы безналичных расчетов.
- 46) Учет денежных средств на расчетных и других счетах в банках.
- 47) Учет расчетов с поставщиками и подрядчиками.
- 48) Учет расчетов с покупателями и заказчиками.
- 49) Учет с разными дебиторами и кредиторами.
- 50) Учет расчетов с бюджетом по налогам и сборам.
- 51) Учет налога на прибыль.
- 52) Учет транспортного налога.
- 53) Учет расчетов с персоналом по оплате труда.
- 54) Учет затрат на производство и реализацию услуг, оказываемых гостиничными предприятиями.
- 55) Учет прибыли и ее распределение.

Тестовые задания

Вариант №1

1. Что понимается под хозяйственным учетом?

- а) система наблюдения, сбора, измерения, регистрации, обработки, передачи информации о хозяйственной деятельности, необходимой для управления общественным производством;
- б) управление отдельными хозяйственными процессами на базе полученной первичной учетной документации;
- в) хозяйственный учет – это бухгалтерский учет.

2. Функции управления в организации реализуются при помощи информации, полученной в системе:

- а) бухгалтерского учета;
- б) статистического учета;
- в) оперативного учета.

3. Какие отличительные признаки определяют приоритет бухгалтерского учета перед другими видами учета?

- а) сплошная регистрация фактов хозяйственной жизни;
- б) документальное оформление экономических событий;
- в) непрерывное наблюдение за хозяйственными процессами, их документальное оформление и периодическое подтверждение достоверности полученной информации специфическими приемами (например, инвентаризацией).

4. На какие виды подразделяется вся учетная информация?

- а) оперативная и бухгалтерская;

- б) бухгалтерская и статистическая;
 - в) оперативная, бухгалтерская и статистическая.
5. На каком виде хозяйственного учета сформировался управленческий учет?
- а) бухгалтерском и статистическом;
 - б) бухгалтерском и оперативном;
 - в) бухгалтерском.
6. В чем состоит назначение бухгалтерского баланса?
- а) подтвердить наличие активов организации на отчетную дату;
 - б) подтвердить наличие источников формирования активов организации;
 - в) охарактеризовать финансовое положение организации на отчетную дату.
7. Сколько разделов включает бухгалтерский баланс?
- а) четыре;
 - б) пять;
 - в) шесть.
8. Кем утверждается форма бухгалтерского баланса?
- а) приказом Минфина России;
 - б) приказом МНС России;
 - в) постановлением Правительства РФ.
9. Какой бухгалтерский баланс составляется по итогам года?
- а) сводный;
 - б) вступительный;
 - в) заключительный.
10. Что отражает вступительный баланс:
- а) имущество ликвидированной организации;
 - б) активы организации ее обязательства в начале деятельности;
 - в) имущество организации в отчетном периоде.
11. Группировка и учет однородных по экономическому содержанию активов, обязательств, а также хозяйственных операций реализуется через:
- а) унификацию первичных учетных документов;
 - б) периодически составляемые оборотные ведомости по аналитическим и синтетическим счетам;
 - в) систему счетов и двойной записи.
12. Что такое счет в бухгалтерском учете?
- а) способ текущей группировки и учета, контроля однородных по экономическому содержанию активов, обязательств, а также хозяйственных операций;
 - б) один из определяющих способов организации оперативного учета за наличием и движением хозяйственных средств;
 - в) технический прием регистрации хозяйственных операций в текущем учете.
13. Двойная запись – это способ:

- а) полноты и своевременности отражения хозяйственных операций;
- б) удобства регистрации экономических событий;
- в) отражения каждой хозяйственной операции в дебете одного и кредита другого счета в одной и той же сумме.

14. Дайте определение бухгалтерской проводки.

- а) отражение на счетах хозяйственных операций;
- б) запись хозяйственной операции в учете на основании оправдательного документа;
- в) технический прием отражения на счетах хозяйственной операции.

15. Чем являются субсчета в бухгалтерском учете?

- а) промежуточным звеном между синтетическими и аналитическими счетами;
- б) разновидностью аналитического счета;
- в) способом обобщения текущей информации на синтетических счетах.

16. По назначению документы подразделяются на:

- а) сводные, накопительные, разовые, первичные;
- б) оправдательные, внутренние, внешние, распорядительные, бухгалтерского оформления;
- в) распорядительные, оправдательные, бухгалтерского оформления, комбинированные.

17. Для осуществления бухгалтерских записей основанием являются документы:

- а) оправдательные;
- б) распорядительные;
- в) бухгалтерского оформления.

18. Документы бухгалтерского оформления применяются для:

- а) подготовки информации к отражению в учетных регистрах;
- б) обобщения бухгалтерских записей;
- в) сокращения объема первичной документации.

19. Проверка документов по существу – проверка:

- а) правильности подсчета итогов;
- б) правильности их оформления;
- в) законности, правильности и целесообразности совершения операций.

20. Формальная проверка документов – проверка:

- а) полноты заполнения реквизитов;
- б) правильности его оформления;
- в) законности совершения операций.

21. Установите соответствие между содержанием хозяйственной операции и бухгалтерской проводкой.

1) Погашен краткосрочный кредит банка	А) Д 82 К 99
2) Получены нематериальные активы от учредителей	Б) Д 04 К 75
3) Перечислены налоги в бюджет	В) Д 83 К 80
4) Покрыт убыток за счет средств резервного	Г) Д 68 К 51

капитала	
5) Увеличен уставный капитал за счет средств добавочного капитала	Д) Д 66 К 51

22. Оформите счет 71 «Расчеты с подотчетными лицами». На начало месяца кредитовое сальдо на счете 71 - 1500 руб. В течение месяца отражены следующие операции:

1. Выданы деньги на командировку в г. Казань - 5000 руб.
2. Выплачена задолженность подотчетному лицу - 1500 руб.
3. Выданы деньги под отчет из кассы - 700 руб.
4. Утвержден авансовый отчет о командировке в г. Казань - 4300 руб.
5. Подотчетное лицо предоставило счет о покупке материалов - 630 руб.

23. Составить расходный кассовый ордер (Ф. № КО-2) по следующей информации: По расходному кассовому ордеру № 18 от 15.01.2016 г. выдан из кассы ООО "Мотылек" на командировочные расходы Степановой Наталье Андреевне в размере 12000руб. Главный бухгалтер Петров С.В., кассир Иванова А.М.

24. С расчетного счета перечислены денежные средства поставщику. Определите тип изменений в балансе

1. А " + ", А " - "
2. П " + ", П " - "
3. А " + ", П " + "
4. А " - ", П " - "

25. Часть нераспределенной прибыли направлена на увеличение уставного капитала. Определите тип изменений в балансе

1. А " + ", А " - "
2. П " + ", П " - "
3. А " + ", П " + "
4. А " - ", П " - "

26. Задача. Рассчитать цену гостиничного номера по методу Хубберта.

Характеристика гостиницы:

Количество номеров – 200;

Количество мест – 450;

Коэффициент загрузки гостиницы – 72%;

Коэффициент двойной загрузки (в номере живут два человека) – 42%.

Планируемая рентабельность – 45%.

Смета затрат на работу гостиницы (годовая) – 65 800 тыс. руб.

С учетом спроса на различные типы заселения разница между ценой при одиночном и двойном заселении должна быть 150 руб.

Вариант №2

Выберите правильные ответы.

1. Укажите этапы бухгалтерского учета в последовательном формировании учетной информации.

- а)наблюдение за экономическими событиями, их измерение и регистрация с целью последующего обобщения и группировки;
- б) измерение фактов хозяйственной жизни на стадии их наблюдения с целью принятия управленческих решений;
- в)регистрацияэкономическихсобытийвпроцессеихсвершениявсоответст вующихединицахизмерения.

2. Каковы измерители, применяемые в бухгалтерском учете?

- а) трудовые и денежные;
- б) натуральные, натурально-условные, трудовые и денежные;
- в) натуральные и денежные.

3. Назовите основные задачи, стоящие перед бухгалтерским учетом.

- а)формирование системы показателей финансово-хозяйственной деятельности организации, отвечающих целям заинтересованных пользователей;
- б)контроль за эффективными с использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, исходя из установленных экономически обоснованных норм и нормативов;
- в)формирование полной и достоверной информации о деятельности организации и ее имущественном положении; обеспечение информацией, необходимой внутренним и внешним пользователям об использовании материальных, трудовых и финансовых ресурсов и контроль по предупреждению отрицательных результатов хозяйственной деятельности организации и выявление внутри хозяйственных резервов обеспечения ее финансовой устойчивости.

4.Функциями бухгалтерского учета являются:

- а) контрольная и информационная;
- б) аналитическая и информационная;
- в) информационная, обеспечение сохранности собственности, контрольная, аналитическая и обратной связи.

5. Как называется баланс, в котором нет регулирующих статей?

- а) ликвидационный баланс;
- б) баланс-нетто;
- в) баланс-брутто.

6.Ккакомутипуотноситсяхозяйственнаяоперация:«Удержанаванспоком андировкеиззаработной платы работника»?

- а) к первому– активному;
- б) ко второму– пассивному;
- в) к четвертому– пассивно-активному.

7.Ккакомутипуотноситсяхозяйственнаяоперация:«Выплаченаизкассыва работнаяплатаперсоналуорганизации»?

- а) к первому– активному;
- б) ко второму– пассивному;
- в) к четвертому– пассивно-активному.

8. К какому типу относится хозяйственная операция: «С расчетного счета перечислены денежные средства поставщику за ранее полученные от него материалы»?

- а) к первому;
- б) ко второму;
- в) к четвертому.

9. К какому типу относится хозяйственная операция: «Получены от поставщика и оприходованы на склад материально-производственные запасы»?

- а) к первому;
- б) ко второму;
- в) к третьему.

10. Простой называется бухгалтерская проводка, в которой производится запись хозяйственной операции:

- а) по дебету одного и кредиту другого счета;
- б) два счета по дебету и два по кредиту;
- в) один счет по дебету и два по кредиту.

11. Сложной называется бухгалтерская проводка, в которой производится запись хозяйственной операции:

- а) по дебету нескольких счетов и кредиту одного счета;
- б) по дебету одного счета и кредиту нескольких счетов;
- в) по дебету одного и кредиту другого счета.

12. Оборотная ведомость является способом обобщения:

- а) бухгалтерской документации;
- б) показателей счетов;
- в) бухгалтерских проводок.

13. Синтетический учет ведется:

- а) на аналитических счетах;
- б) на аналитических счетах и синтетических счетах одновременно;
- в) синтетических счетах.

14. Аналитические счета служат для:

- а) подробной характеристики объектов бухгалтерского учета;
- б) обобщенной характеристики объектов бухгалтерского учета;
- в) расчетов с покупателями.

15. Счета, предназначенные для учета источников хозяйственных средств, называются:

- а) активными;
- б) активно-пассивными;
- в) пассивными.

16. Что в учете принято называть документами?

- а) любой письменный документ, заверенный печатью организации, подписью ее руководителя и главного бухгалтера;
- б) любой материальный носитель информации, подтверждающий достоверность факта хозяйственной жизни подписью руководителя и главного бухгалтера организации;

в) письменное свидетельство совершенной хозяйственной операции при наличии реквизитов, придающее юридическую силу данным бухгалтерского учета.

17. Исходя из признака классификации документов по назначению, определите, к какому типу из них относится документ – накладная на отпуск материалов на сторону:

- а) к распорядительному;
- б) к оправдательному;
- в) бухгалтерского оформления.

18. Исходя из признака классификации по месту составления, определите природу документа – табеля учета использования рабочего времени и расчета заработной платы:

- а) внутренний;
- б) внешний;
- в) комбинированный.

19. Кто в организации имеет право устанавливать перечень лиц для подписи первичных документов?

- а) главный бухгалтер;
- б) руководитель организации по согласованию с главным бухгалтером;
- в) только руководитель организации.

20. На каком этапе формирования документооборота должен составляться первичный учетный документ?

- а) в день осуществления экономического события;
- б) немедленно, не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения экономического события;
- в) непосредственно в момент совершения экономического события, а при отсутствии такой возможности – сразу же после его окончания.

21. Установите соответствие между содержанием хозяйственной операции и бухгалтерской проводкой.

1) Оприходованы запчасти на склад	А) Д 71 К 50
2) Выданы деньги подотчет	Б) Д 01 К 75
3) Начислена зарплата работникам основного производства	В) Д 10 К 60
4) Начислены страховые взносы на зарплату	Г) Д 70 К 69
5) Получены основные средства от учредителей	Д) Д 20 К 70

22. Оформить счет 04 «Нематериальные активы». На начало месяца сальдо составило 80000 руб. В течение месяца отражены следующие операции:

1. Разработана и введена в эксплуатацию программа для ЭВМ – 11000 руб.
2. Продан патент – 15000 руб.
3. Получены нематериальные активы от учредителей – 32000 руб.
4. Приобретено брокерское место на товарной бирже – 44000 руб.
5. Переданы права на изобретение другому юридическому лицу – 30000 руб.

23. Составить приходный кассовый ордер (Ф. № КО-1) по следующей информации: По приходному кассовому ордеру № 15 от 17.01.2016 г. возвращен в кассу ООО "Мотылек" остаток подотчетной суммы, выданный на командировочные расходы Степановой Наталье Андреевне в размере 5376руб. 55 коп. Главный бухгалтер Петров С.В., кассир Иванова А.М.

24. От поставщиков поступили материалы, деньги за них еще не уплачены. Определите тип изменений в балансе

1. А " + ", А " - "
2. П " + ", П " - "
3. А " + ", П " + "
4. А " - ", П " - "

25. Материалы переданы в производство. Определите тип изменений в балансе

1. А " + ", А " - "
2. П " + ", П " - "
3. А " + ", П " + "
4. А " - ", П " - "

26. Задача. Рассчитать цену гостиничного номера по методу Хубберта.

Характеристика гостиницы:

Количество номеров – 300;

Количество мест – 540;

Коэффициент загрузки гостиницы – 73%;

Коэффициент двойной загрузки (в номере живут два человека) – 45%.

Планируемая рентабельность – 55%.

Смета затрат на работу гостиницы (годовая) – 78500 тыс. руб.

С учетом спроса на различные типы заселения разница между ценой при одиночном и двойном заселении должна быть 150 руб.

26. при одиночном заселении цена номера составит 1410,0 руб., а при двойном заселении – 1560,0 (1.410,0+150,0) руб. или 780,0 (1.560,0/2) руб. за одно место.

26. при одиночном заселении цена номера составит 962 руб., а при двойном заселении – 1112,0 (962+150,0) руб. или 556,0 (1112,0/2) руб. за одно место.

ОП.05 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

1. Этаж, частично заглубленный в землю на глубину более 0,5 этажа

А) Этаж подвальный

Б) Этаж цокольный

2. Желательно, чтобы рядом с гостиницей располагался:

- А) парк
 - Б) аквапарк
3. Пассивные средства защиты:
- А) объемно-планировочные решения, обеспечивающие своевременную эвакуацию людей и (или) нахождение их в зонах безопасности;
 - Б) конструкции и отделочные материалы с регламентированными показателями огнестойкости и пожарной опасности;
4. Двухместный однокомнатный номер с более дорогой обстановкой
- А) de luxe
 - Б) luxe
5. Активные средства защиты
- А) средства индивидуальной и коллективной защиты и спасения людей;
 - Б) устройства, ограничивающие распространение огня и дыма (противопожарные преграды, противопожарные отсеки и др.)
6. Комната с видом на дюны?
- А) Dune room
 - Б) safari room
7. Какие отличительные черты есть у стиля минимализм?
- А) В декоре присутствует много узоров, различных аксессуаров, вычурные линии.
 - Б) Простота в интерьере, мебель и аксессуары есть лишь в минимальном необходимом количестве.
8. Когда и где появился стиль лофт?
- А) В 90-е в России
 - Б) В 60-е в США
 - В) В 80-е в Италии
 - Г) В 70-е в Париже
9. Отличительные особенности стиля Хай Тек
- А) Массивные балки и опоры из дерева. Исключительно натуральные материалы. Охотничьи трофеи используются в качестве украшения.
 - Б) Много лепнины, исключительно роскошная мебель, для украшения стен используются картины художников эпохи Возрождения.
 - В) Использование современных материалов (металл, пластик, стекло и др.), в интерьере присутствует современная техника, нет рисунков и узоров.
10. В какой стране зародился стиль Шале?
- А) Америка
 - Б) Россия
 - В) Швейцария
11. Что такое ламбрекен?
- А) Проем двери
 - Б) Горизонтально расположенная драпировка, находящаяся вверху композиции штор.
 - В) Часть пластикового окна

12. Что такое фасад?

- А) Внешняя (лицевая) сторона строения
- Б) Внутренняя часть строения
- В) Подвальное помещение
- Г) Чердачное помещение

13. Что такое мансарда?

- А) Помещение, предназначенное для жилья и расположенное на чердаке с покатой крышей.
- Б) Жилое подвальное помещение. Балкон большого размера.
- В) Нежилое помещение на первом этаже, предназначенное под магазин или офис

Тест

ВАРИАНТ № 1

1. Здания гостиниц состоят из двух частей:

- а) общественной и вспомогательной
- б) жилой и вспомогательной
- в) жилой и общественной
- г) централизованной и жилой

2. Какая система застройки состоит из отдельно стоящих зданий, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам?

- а) централизованная
- б) блочная
- в) павильонная
- г) смешанная

3. Функциональная часть здания, которая имеет значительную этажность и представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей, связь между которыми осуществляется с помощью лифтов и лестниц – это:

- а) административная часть
- б) вспомогательная часть
- в) общественная часть
- г) жилая часть

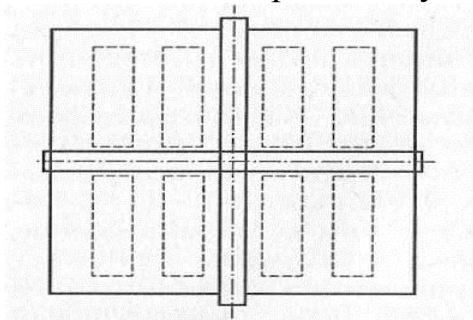
4. Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений – это:

- а) жилая часть
- б) общественная часть
- в) вспомогательная часть
- г) административная часть

5. При какой системе застройки здание будет иметь максимальную этажность и возникнет необходимость устройства лифтов и происходит усложнение инженерных систем?

- а) блочной
- б) централизованной

- в) павильонной
 - г) смешанной
6. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:
- а) системы застройки
 - б) композиционные схемы
 - в) вертикальные коммуникации
 - г) функциональное проектирование
7. Какая система застройки зданий гостиничный комплекс разделен на несколько корпусов, соединенных между собой?
- а) павильонная
 - б) смешанная
 - в) централизованная
 - г) блочная
8. Какая система застройки является универсальной и учитывает недостатки и преимущества трех других систем:
- а) централизованная
 - б) павильонная
 - в) блочная
 - г) смешанная
9. Жилые номера квартирного типа, которых на этаже может быть несколько, занимающие отдельные секции жилых домов – являются примером использования:
- а) центрической композиции
 - б) зальной композиции
 - в) анфиладной композиции
 - г) секционной композиции
10. При какой планировочной композиции помещения располагаются с одной или с двух сторон связывающего их коммуникационного коридора?
- а) анфиладной
 - б) секционной
 - в) коридорной
 - г) центрической
11. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



- а) секционная
- б) зальная
- в) анфиладная

- г) коридорной
- д) центрическая

ВАРИАНТ № 2

1. Здания гостиниц состоят из двух частей:
 - а) общественной и вспомогательной
 - б) жилой и вспомогательной
 - в) жилой и общественной
 - г) централизованной и жилой
2. Какая система застройки является универсальной и учитывает недостатки и преимущества трех других систем:
 - а) централизованная
 - б) павильонная
 - в) блочная
 - г) смешанная
3. Функциональная часть здания, которая имеет значительную этажность и представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей, связь между которыми осуществляется с помощью лифтов и лестниц – это:
 - а) административная часть
 - б) вспомогательная часть
 - в) общественная часть
 - г) жилая часть
4. Какая система застройки зданий характеризуется тем, что общественная и жилая части находятся в объеме одного здания?
 - а) блочная
 - б) централизованная
 - в) павильонная
 - г) смешанная
5. Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений – это:
 - а) жилая часть
 - б) общественная часть
 - в) вспомогательная часть
 - г) административная часть
6. Какую систему застройки составляют отдельно стоящие здания, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам, при этом здания эксплуатируются в определенный сезон (например в летний период)?
 - а) централизованную
 - б) павильонную
 - в) блочную
 - г) смешанную
7. Какая система застройки зданий гостиничный комплекс разделен на несколько корпусов, соединенных между собой?

- а) павильонная
- б) смешанная
- в) централизованная
- г) блочная

8. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:

- а) системы застройки
- б) композиционные схемы
- в) вертикальные коммуникации
- г) функциональное проектирование

9. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



- а) секционная
- б) зальная
- в) анфиладная
- г) коридорной
- д) центрическая

10. Принцип проектирования, когда административные помещения размещаются с двух сторон коридора, а жилые номера – с одной или с двух сторон коридора, применяется в какой композиционной схеме?

- а) зальной
- б) анфиладной
- в) секционной
- г) коридорной

11. При какой планировочной композиции все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения?

- а) секционной
- б) зальной
- в) коридорной
- г) центрической

ВАРИАНТ № 3

1. Какая система застройки зданий характеризуется тем, что общественная и жилая части находятся в объеме одного здания?

- а) блочная
- б) централизованная
- в) павильонная
- г) смешанная

2. Здания гостиниц состоят из двух частей:

- а) общественной и вспомогательной
- б) жилой и вспомогательной
- в) жилой и общественной
- г) централизованной и жилой

3. Какая система застройки зданий гостиничный комплекс разделен на несколько корпусов, соединенных между собой?

- а) павильонная
- б) смешанная
- в) централизованная
- г) блочная

4. Функциональная часть здания, которая имеет значительную этажность и представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей, связь между которыми осуществляется с помощью лифтов и лестниц – это:

- а) административная часть
- б) вспомогательная часть
- в) общественная часть
- г) жилая часть

5. Какая система застройки является универсальной и учитывает недостатки и преимущества трех других систем:

- а) централизованная
- б) павильонная
- в) блочная
- г) смешанная

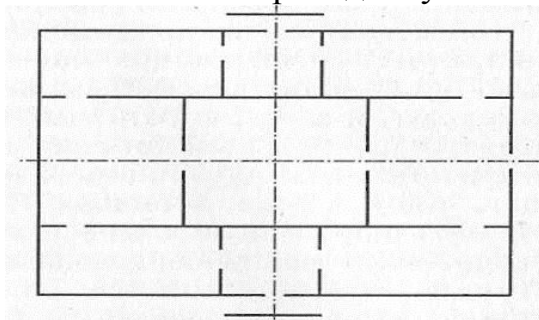
6. Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений – это:

- а) жилая часть
- б) общественная часть
- в) вспомогательная часть
- г) административная часть

7. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:

- а) системы застройки
- б) композиционные схемы
- в) вертикальные коммуникации
- г) функциональное проектирование

8. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



- а) секционная
- б) зальная
- в) анфиладная
- г) коридорной

д) центрическая

9. При какой планировочной композиции гостиничное здание состоит из изолированных друг от друга одинаковых планировочных элементов — секций?

- а) зальной
- б) анфиладной
- в) коридорной
- г) секционной

10. Какая композиционная схема используется для проектирования в гостинице большого зала (для конференций, демонстрации кинофильмов, универсальный и т.п.), который занимает целый этаж ?

- а) центрическая
- б) зальная
- в) анфиладная
- г) коридорной

11. Какая система застройки состоит из отдельно стоящих зданий, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам?

- а) централизованная
- б) блочная
- в) павильонная
- г) смешанная

ВАРИАНТ № 4

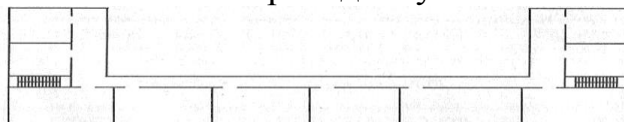
1. Какая система застройки является универсальной и учитывает недостатки и преимущества трех других систем:

- а) централизованная
- б) павильонная
- в) блочная
- г) смешанная

2. Здания гостиниц состоят из двух частей:

- а) общественной и вспомогательной
- б) жилой и вспомогательной
- в) жилой и общественной
- г) централизованной и жилой

3. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



- а) секционная
- б) зальная
- в) анфиладная
- г) коридорной
- д) центрическая

4. Какая система застройки состоит из отдельно стоящих зданий, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам?

- а) централизованная
- б) блочная
- в) павильонная
- г) смешанная

5. Функциональная часть здания, которая имеет значительную этажность и представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей, связь между которыми осуществляется с помощью лифтов и лестниц – это:

- а) административная часть
- б) вспомогательная часть
- в) общественная часть
- г) жилая часть

6. Какая композиционная схема используется для проектирования в гостинице вестибюля, который является центральным помещением, вокруг которого располагаются остальные?

- а) центрическая
- б) зальная
- в) анфиладная
- г) коридорная

7. При какой планировочной композиции помещения, расположенные одно за другим связаны в единое целое проходами или проемами?

- а) центрической
- б) зальной
- в) анфиладной
- г) секционной

8. Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений – это:

- а) жилая часть
- б) общественная часть
- в) вспомогательная часть
- г) административная часть

9. Какая система застройки используется в условиях сложного рельефа (корпуса могут быть расположены на разных уровнях без ущерба для ландшафта) и в условиях относительно сурового климата (здания связаны закрытыми переходами)?

- а) смешанная
- б) блочная
- в) павильонная
- г) централизованная

10. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:

- а) системы застройки
- б) композиционные схемы

- в) вертикальные коммуникации
- г) функциональное проектирование

11. Какая система застройки зданий характеризуется тем, что общественная и жилая части находятся в объеме одного здания?

- а) блочная
- б) централизованная
- в) павильонная
- г) смешанная

ВАРИАНТ № 5

1. Какая система застройки гостиницы позволяет более четко организовать свободную от застройки территорию, увеличить зону зеленых насаждений и отдыха, спортивно-оздоровительную зону, сохранить естественный ландшафт?

- а) смешанная
- б) блочная
- в) павильонная
- г) централизованная

2. Здания гостиниц состоят из двух частей:

- а) общественной и вспомогательной
- б) жилой и вспомогательной
- в) жилой и общественной
- г) централизованной и жилой

3. Функциональная часть здания, которая имеет значительную этажность и представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей, связь между которыми осуществляется с помощью лифтов и лестниц – это:

- а) административная часть
- б) вспомогательная часть
- в) общественная часть
- г) жилая часть

4. Какая система застройки является универсальной и учитывает недостатки и преимущества трех других систем:

- а) централизованная
- б) павильонная
- в) блочная
- г) смешанная

5. Какая система застройки используется в условиях сложного рельефа (корпуса могут быть расположены на разных уровнях без ущерба для ландшафта) и в условиях относительно сурового климата (здания связаны закрытыми переходами)?

- а) смешанная
- б) блочная
- в) павильонная

г) централизованная

6. Какую систему застройки составляют отдельно стоящие здания, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам, при этом здания эксплуатируются в определенный сезон (например в летний период)?

а) централизованную

б) павильонную

в) блочную

г) смешанную

7. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:

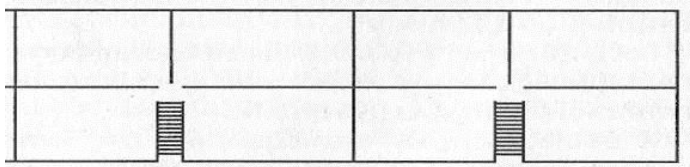
а) системы застройки

б) композиционные схемы

в) вертикальные коммуникации

г) функциональное проектирование

8. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



а) секционная

б) зальная

в) анфиладная

г) коридорной

д) центрическая

9. При какой планировочной композиции все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении?

а) зальной

б) анфиладной

в) коридорной

г) секционной

10. Композиционная схема, когда бар, залы ресторана, кухня, подсобные помещения располагаются одно за другим, называется:

а) анфиладной

б) секционной

в) коридорной

г) центрической

11. Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений – это:

а) жилая часть

б) общественная часть

в) вспомогательная часть

г) административная часть

Практические задания

1. Выбрать один из районов Челябинской области.
2. Проанализировать район по пунктам, указанным в лекции.
3. Представить обоснование целесообразности строительства гостиничного предприятия или туристского комплекса в данном районе в виде презентации.
4. Найти фотопримеры архитектурно-планировочных решений зданий гостиниц различного назначения.
5. Из учебного пособия Ольховой А.П. зарисовать формы плана жилого этажа гостиниц (стр. 62-63)
6. Привести примеры необычных архитектурно-планировочных решений зданий гостиниц и туристских комплексов.
7. Подписать здания, сооружения и коммуникации на приведенном генеральном плане в тетради.
8. Подготовить доклад на тему: "Самые необычные отели мира".



9. Нарисовать генеральный план собственной гостиницы.
10. Составить список необходимого инженерного и профессионального уборочного оборудования для предприятий размещения различных типов.
11. Приготовить доклад на тему: "Спринклерная и дренчерная системы тушения пожара. Отличительные особенности".
12. Составить конспект по ГОСТ 53780 "Лифты. Общие требования безопасности к устройству и установке".

Тематика рефератов «Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности»

1. Материалы и конструкции, обеспечивающие тепловую изоляцию наружных стен, применяемые при строительстве зданий.
2. Использование энергии солнца и ветра.
3. Программы для снижения расхода воды в гостинице.
4. Борьба с протечками воды.
5. Использование газа при обеспечении зданий водой и теплом.
6. Бесконтактные смесители в сан.узлах.
7. Ресурсосбережение в системе канализации
8. Использование новых технологий в качестве топлива при обеспечении зданий водой и теплом.

9. Автоматизация процесса учета потребления электрической энергии.
10. Использование энергосберегающих осветительных приборов.
11. Использование датчиков и фотоэлементов в системе освещения.
12. Характеристика новых видов технологического оборудования для предприятий питания.
13. Характеристика новых видов прачечного оборудования.
14. Характеристика энергосберегающих видов уборочного оборудования.
15. Технологии ресурсосбережения в работе системы вентиляции и кондиционирования.
16. Технологии энерго- и ресурсосбережения в работе системы отопления.
17. Проектирование гостиниц: ресурсосберегающие мероприятия
18. Программы по сохранению окружающей среды в гостиницах.

Задания для промежуточной аттестации (экзамен)

Экзаменационные вопросы

1. Эволюция развития гостиничных предприятий
2. Классификация гостиничных предприятий
3. Энергетическое хозяйство гостиниц
4. Состав и принципы обустройства внутренних помещений
5. Уровень комфорта гостиницы
6. Жилая часть гостиниц
7. Основные требования, предъявляемые к проектированию гостиниц
8. Характеристика зданий гостиниц
9. Планировка гостиничных номеров (по категориям и вместимости)
10. Основные принципы сооружения зданий гостиницы
11. План анализа рынка, предваряющий проектную стадию сооружения гостиницы
12. Нормативы проектирования гостиничного предприятия
13. Экстерьер гостиницы
14. Система холодного водоснабжения в гостинице
15. Виды гостиничных помещений и их назначение
16. Стадии планирования новых гостиничных объектов
17. Принципы решения внутреннего пространства гостиницы
18. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению гостиничных номеров
19. Освещение в гостинице
20. Санитарно-техническая служба гостиницы
21. Система горячего водоснабжения в гостинице
22. Телефонная сеть гостиницы
23. Система пожарной безопасности гостиницы

24. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению помещений, предназначенных для оказания услуг питания
25. Общая характеристика ресурсосберегающих технологий в гостинице
26. Оборудование прачечных в гостинице
27. Использование элементов малого озеленения в гостиницах
28. Уборочные машины и механизмы в гостинице
29. Текстильные материалы в интерьере гостиниц
30. Основные требования, предъявляемые к оснащению бытовых помещений для обслуживающего персонала
31. Основные виды проектов гостиничных зданий
32. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению административных помещений
33. Меблировка вестибюльной группы помещений
34. Мебель в общественных помещениях гостиницы
35. Меблировка гостиничных номеров
36. Общие требования к гостиницам, установленные ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения
37. Общие требования к гостиницам, установленные ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями
38. Общие требования к гостиницам, установленные СП 257.1325800.2016 Здания гостиниц. Правила проектирования
39. Интерьер гостиницы. Требования к оформлению гостиничного интерьера
40. Принципы выбора месторасположения гостиницы
41. Экстерьер гостиниц
42. Функциональная схема предприятий общественного питания при гостиницах
43. Лифтовое оборудование гостиниц
44. Компьютеры и периферийные устройства в гостинице
45. Вестибюльная группа помещений, их назначение и состав
46. Требования обустройства прилегающей территории и автостоянок при гостиницах
47. Цвет в интерьере гостиницы. Цветовое решение жилых помещений
48. Комплексная система оснащения конференц-залов
49. Система канализации гостиницы. Мусоропровод в гостинице
50. Телекоммуникационные системы гостиниц
51. Системы отопления гостиниц
52. Состав и принципы обустройства внутренних помещений гостиницы
53. Параметры светового климата в гостинице
54. Принципы решения внутреннего пространства гостиниц
55. Виды освещения и осветительных приборов в гостинице

- 56. Система вентиляции и кондиционирования воздуха
- 57. Комплексная система обеспечения безопасности в гостинице
- 58. Правила выбора и использования отельного текстиля
- 59. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства
- 60. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий труда в гостинице

Практические задания для проведения экзамена

ЗАДАНИЕ № 1: Согласно Своду правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения» площадь обеденного зала следует принимать по расчетному показателю площади на одно посадочное место в зале. Рассчитать площадь обеденного зала ресторана при гостинице категории «3 звезды» вместимостью 60 двухместных номеров? Изобразите схематично схему расстановки мебели в обеденном зале.

ЗАДАНИЕ № 2: В гостинице категории «4 звезды» расположен ресторан площадью 105 м² и бар площадью 56 м².

1) Сколько посадочных мест будет в ресторане и в баре?

2) Какова вместимость данной гостиницы?

Изобразите схематично схему расстановки мебели в ресторане и баре.

ЗАДАНИЕ № 3: Арендатор снимает в гостинице помещение под предприятие «fast-food» с обеденным залом площадью 170 кв.м. Рассчитать количество посадочных мест в зале. Изобразите схематично схему расстановки мебели в обеденном зале.

ЗАДАНИЕ № 4: Состав и площадь помещений и сооружений физкультурно-оздоровительного назначения определяется заданием на проектирование или проектом, а также СП 31-112-2004 «Физкультурно-спортивные залы» и СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения». Вместимость гостиницы категории «4*» - 300 мест. Определить единовременную вместимость тренажерного зала. Изобразите схематично схему меблировки тренажерного зала в гостинице.

ЗАДАНИЕ № 5: Состав и площадь помещений и сооружений физкультурно-оздоровительного назначения определяется заданием на проектирование или проектом, а также СП 31-112-2004 «Физкультурно-спортивные залы» и СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения». Вместимость гостиницы категории «4*» - 538 номеров. Определить единовременную вместимость сауны. Изобразите схематично план помещений оздоровительного комплекса в гостинице категории «5 звезд».

ЗАДАНИЕ № 6: Состав и площадь помещений и сооружений физкультурно-оздоровительного назначения определяется заданием на проектирование или проектом, а также СП 31-112-2004 «Физкультурно-спортивные залы». Вместимость гостиницы категории «4*» - 721 номер. Определить единовременную вместимость спортивного зала. Изобразите

схематично план помещений оздоровительного комплекса в гостинице категории «5 звезд».

ЗАДАНИЕ № 7: Состав и площадь помещений и сооружений физкультурно-оздоровительного назначения определяется заданием на проектирование или проектом, а также СП 31-112-2004 «Физкультурно-спортивные залы». Определить площадь зеркала воды бассейна в гостинице категории «3*» с номерным фондом 288 номеров. Указать рекомендуемые размеры бассейна и комфортную температуру воды.

ЗАДАНИЕ № 8: Определить потребность в помещениях для проведения научной конференции, в которой участвует 300 человек. Для проведения пленарных заседаний, а также церемоний открытия, закрытия, награждения необходим конференц-зал, способный вместить всех участников. Определить площадь конференц-зала из расчета 0,9 кв. м на одного человека. Изобразите схематично план меблировки конференц-зала в гостинице.

ЗАДАНИЕ № 9: Определить потребность в помещениях для проведения научной конференции, в которой участвует 300 человек. Площадь помещения для регистрации участников конференции рассчитывается из расчета 0,7 кв. м на каждого участника. Определить площадь помещения для регистрации. Изобразите схематично план меблировки бизнес-центра в гостинице.

ЗАДАНИЕ № 10: В рамках конференции предусмотрена работа трех секций. Это означает, что потребуется еще три зала меньшей вместимости. Согласно существующим нормативам, их суммарная вместимость должна составлять как минимум 80% от вместимости пленарного зала. Определить вместимость каждой секции, если вместимость пленарного зала 250 человек. Изобразите схематично план меблировки конференц-зала в гостинице.

ЗАДАНИЕ № 11: Фойе, где во время перерывов подается кофе, должно одновременно вмещать не менее 60% всех участников мероприятия. Определить площадь фойе из расчета 1 кв. м на человека, если в гостинице вместимость конференц-зала – 450 человек. Изобразите схематично план меблировки конференц-зала в гостинице.

ЗАДАНИЕ № 12: В документе *«Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями от 2014 года»* указано, что не менее 50 % номерного фонда гостиницы категории «3*», «4*» и «5*» составляют одно/двухместные номера. Рассчитайте сколько должно быть одно/двухместных номеров в отеле «4 ЗВЕЗДЫ», если номерной фонд составляет 782 номера. Опишите требования к данным номерам (количество кроватей, количество комнат, санузел).

ЗАДАНИЕ № 13: Для хостелов допускается площадь номера из расчёта не менее 4 м² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см. Рассчитайте какой минимальной площадью должен быть номер с тремя

двухъярусными кроватями в хостеле. Опишите требования к данным номерам (количество кроватей, количество комнат, санузел).

ЗАДАНИЕ № 14: Гостиница «Жемчужина» функционирует круглогодично. Многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчёта на каждого проживающего не менее 6 кв.м. Рассчитайте требуемую минимальную площадь одного номера «первой категории» для данной гостиницы; одного номера «третьей категории» с тремя койко-местами. Опишите требования к данным номерам (количество кроватей, количество комнат, санузел).

ЗАДАНИЕ № 15: Гостиница «У моря» находится в здании сезонного функционирования. Многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчёта на каждого проживающего не менее 4,5 кв.м. Рассчитайте требуемую минимальную площадь одного номера «второй категории» для данной гостиницы; одного номера «пятой категории» с шестью койко-местами. Опишите требования к данным номерам (количество кроватей, количество комнат, санузел).

ЗАДАНИЕ № 16: Площадь жилого этажа гостиницы категории четыре звезды «Фрегат» составляет 215 кв.м. На пятом этаже располагаются номера категорий «люкс», «апартаменты» и «сюит». Сколько номеров на данном этаже может быть? Опишите требования к данным номерам (количество кроватей, количество комнат).

ЗАДАНИЕ № 17: В зале кафе при гостинице планируется разместить 6 двухместных столов, 10 четырехместных столов и 10 шестиместных столов. Рассчитайте требуемую площадь обеденного зала кафе. Изобразите схематично схему расстановки мебели в обеденном зале.

ЗАДАНИЕ № 18: В столовой при гостинице планируется разместить 30 четырехместных столов и 10 двухместных столов. Рассчитайте требуемую площадь обеденного зала столовой. Изобразите схематично схему расстановки мебели в обеденном зале.

ЗАДАНИЕ № 19: Согласно документу *«Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями от 2014 года»* площадь холла гостиницы категории «три звезды» должна быть не менее 30 м² плюс по 1 м² из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м². Рассчитайте требуемую площадь холла гостиницы с номерным фондом 45 номера. Опишите требования к помещениям приемно-вестибюльной группы.

ЗАДАНИЕ № 20: Согласно документу *«Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями от 2014 года»* площадь холла гостиницы категории «пять звезды» должна быть не менее 30 м² плюс по 1 м² из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м². Рассчитайте требуемую площадь холла гостиницы с

номерным фондом 107 номера. Опишите требования к помещениям приемно-вестибюльной группы.

ЗАДАНИЕ № 21: В гостинице проводится ремонт номеров. Необходимо закупить новые обои на текстильной основе для гостиничных номеров «первой категории». Размер комнаты 3х6 м, высота потолков 2,7 м. Сколько квадратных метров обоев надо закупить для ремонта пяти гостиничных номеров? Опишите требования к цветовому решению интерьера номеров.

ЗАДАНИЕ № 22: В гостинице проводятся ремонтные работы на жилых этажах. Необходимо закупить новое напольное покрытие для коридора на седьмом этаже (ширина коридора – 1,8 м, длина коридора – 5 м). Сколько квадратных метров ковролина надо закупить? Опишите требования к напольному покрытию, применяемому в гостинице.

ЗАДАНИЕ № 23: В гостинице проводятся ремонтные работы на жилых этажах. Необходимо закупить занавеси на окна в гостиничные номера, которые располагаются на южной стороне здания. Размер окна 1740х1400 см, размер балконной двери 710х2160 см. Сколько квадратных метров гардин и сколько квадратных метров штор надо закупить для четырех гостиничных номеров? Объясните назначение и отличие гардин и штор.

ЗАДАНИЕ № 24: Площадь территории гостиничного комплекса «Витязево» - 125 гектар. 10 % территории отводится на парковку для автомобилей гостей, 25 % территории занимают пешеходные проходы и дорожные проезды, а также зеленые насаждения (газон, цветочные клумбы, малые формы озеленения), 5 % территории занимает открытый бассейн, остальную территорию занимают жилые корпуса. Рассчитайте и переведите в гектары территорию каждого из перечисленного участка генерального плана и территорию, занимаемую основными гостиничными зданиями.

ЗАДАНИЕ № 25: Ежемесячно гостиница «Бриз» оплачивает коммунальные услуги в размере 37000 рублей. Средний ежемесячный доход гостиницы от продажи номеров составляет 62000 рублей, доход от продажи дополнительных услуг – 28000 рублей. Рассчитайте сколько в среднем в течение года гостиница платит за коммунальных услуги, в каком размере получает доход от продажи номеров и доп.услуг. И рассчитайте размер прибыли, получаемой данной гостиницей в течение года.

ЗАДАНИЕ № 26: В гостинице с номерным фондом 57 номеров нужно провести техническое обслуживание кондиционеров и сплит-систем, установленных во всех жилых и общественных помещениях гостиницы. Стоимость работ по очистке кондиционеров согласно договору с компанией «КлиматКонтроль» составляет 450 рублей за один кондиционер. Кондиционеры установлены в каждом гостиничном номере, в конференц-зале – три потолочных кондиционера, в зале ресторана – два колонных кондиционера, и по одному кондиционеру установлено в кабинетах директора, главного бухгалтера, начальника отдела кадров, начальника службы приема и размещения. Рассчитайте размер оплаты договора на тех.обслуживание всех кондиционеров.

ЗАДАНИЕ № 27: Изобразите схематично генеральный план курортной гостиницы категории «4 звезды», расположенной на берегу моря.

ЗАДАНИЕ № 28: Изобразите схематично четыре схемы расстановки мебели в гостиничном номере «первой категории» с двумя односпальными кроватями.

ЗАДАНИЕ № 29: Изобразите схематично схему расположения функциональных зон в вестибюле гостиницы относительно стройки приема и размещения в трех возможных вариантах относительно главного входа и вертикальных коммуникаций.

ЗАДАНИЕ № 30: Изобразите схематично план этажа, на котором расположено четыре гостиничных номера «стандарт» и два номера «люкс». Номера располагаются с двух сторон коридора, на этаже есть лифт, лестница и комната горничных.

ОП.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (второй)

Задания для текущего контроля

Рольевые игры на профессиональные темы

Проводятся для итоговой оценки знаний учащихся лексического и грамматического материалов разделов курса 1 -12, умению вести диалог в ситуациях официального и неофициального общения в бытовой и профессиональной сферах.

Практические задания

N1

1. Besprechen Sie mit Ihren Freunden Ihre Urlaubspläne.
2. Sie sind in einem Reisebüro und wählen sich eine Tour.
3. Sie sind im Hotel. Sie möchten Ihr Zimmer besichtigen.

N2

1. Besprechen Sie mit Ihren Freunden Ihre Urlaubspläne.
2. Sie sind Hotelgast. Sie eisen ab. Zahlen Sie. Verabschieden Sie sich vom Hotelpersonal.

N3

1. Sie sind in einem Reisebüro und wählen sich eine Tour.
2. Sie sind in einem Reisebüro und wählen sich den Verkehr rund das Hotel.
3. Sie sind Receptionistin im Hotel. Reservieren Sie die Theaterkarten für die Hotelgäste.

N4

1. Sie sind in einem Reisebüro und wählen sich den Verkehr rund das Hotel.
2. Sie kommen ins Hotel und melden sich. Sie haben schon ein Zimmer reserviert.

N5

1. Sie arbeiten bei einem Reisebüro. Helfen Sie den Kunden sich für eine Reise nach Sankt-Petersburg zu entscheiden.
2. Sie arbeiten bei einem Reisebüro. Buchen Sie die Tickets für Ihre Kunden.

N6

1. Sie arbeiten bei einem Reisebüro. Helfen Sie den Kunden den Verkehr und das Hotel zu wählen.
2. Sie arbeiten bei einem Reisebüro. Reservieren Sie telefonisch ein Hotelzimmer für Ihre Kunden.

N7

1. Sie sind Rezeptionistin in einem Hotel. Empfangen Sie die angemeldeten Gäste.
2. Sie sind Rezeptionistin in einem Hotel. Die Gäste reisen ab. Erklären Sie die Rechnung und fragen Sie nach ihrer Zufriedenheit.

N8

1. Sie sind Rezeptionistin in einem Hotel. Nehmen Sie die telefonische Reservierung entgegen.
2. Sie arbeiten im Zimmerservice. Reagieren Sie auf die Reklamation.

N9

1. Sie arbeiten im Restaurant. Nehmen Sie die Tischreservierung entgegen und bedienen Sie dann die Gäste.
2. Sie sind Rezeptionistin in einem Hotel. Helfen Sie dem Hotelgast den Weg zur Messe zu finden.

N10

1. Sie sind Hotelgast. Erkundigen Sie sich nach dem Weg zur Messe.
2. Sie sind Hotelgast. Sie sind mit dem Service nicht zufrieden. Machen Sie eine Reklamation.

N11

1. Sie sind Hotelgast. Reservieren Sie den Tisch im Restaurant und bestellen Sie dann das Essen.
2. Sie sind Hotelgast. Bestellen Sie die Theaterkarten bei der Rezeption.

Диалоги

1. Отпускные планы.
2. Визит в бюро путешествий:
 - а) выбор путешествия
 - б) выбор транспорта и гостиницы
 - в) заказ билетов на самолет
 - г) заказ гостиницы для клиентов.

3. Регистрация в гостинице
4. Показ номера
5. Заказ столика в ресторане и обслуживание в ресторане
6. Объяснение пути на выставку
7. Рекламация (химчистка)
8. Заказ билетов в театр.
9. Расчет клиента.

Задания для промежуточной аттестации (экзамен)

Экзамен по иностранному языку сдаётся в устной форме. В соответствии с требованиями стандарта, студент должен владеть основными коммуникативными типами речи, к которым относятся сообщение, описание, рассуждение. Студенту необходимо подготовить монологическое выступление с элементами рассуждения на одну из предложенных тем. Темы носят проблемный характер, что мотивирует обучающихся к устному общению на иностранном языке.

Время для самостоятельной подготовки составляет 15 минут. Студенты имеют право составить план, который может послужить опорой при монологическом выступлении.

Для монологической устной речи характерно последовательное изложение мыслей, что основано на логико-смысловых связях между предложениями. Монологическая устная речь характеризуется определённым темпом речи и объёмом высказывания. Исходя из вышесказанного, монологической устной речью можно назвать такую форму речи, которая состоит из ряда речевых единиц, высказанных одним и тем же лицом в целях сообщения информации разной сложности и объёма.

К монологической устной речи обучающегося предъявляются определённые требования.

Требования к сформированности монологической речи.

Студент должен уметь:

1. Оперировать активной лексикой, адекватно ситуации общения.
2. Использовать в речи устойчивые словосочетания, оценочную лексику и речевые клише, как элементы речевого этикета, в соответствии с коммуникативной задачей.
3. Соотносить лексическую и грамматическую стороны речи.
4. Соблюдать последовательность мыслей при правильном использовании логико-смысловых связей между предложениями.
5. Полно и правильно раскрыть содержание высказываемого.
6. Высказываться со скоростью, которая равна темпу речи обучающегося на родном языке.
7. Выразить ясно основную, законченную мысль с помощью разных речевых образцов.

Исходя из требований, устанавливаются критерии оценивания.

Критерии оценивания монологической речи.

В основу критериев оценок положены психолингвистические свойства устной речи. Все речевые умения монологической речи проверяются комплексно.

Баллом «5» можно оценить монологическую речь обучающегося, если он:

1. Владеет умением правильно использовать комплекс изученных речевых образцов в высказывании.
2. Обладает умением в логической последовательности излагать мысли, соблюдая соответствующие связи смежных предложений в высказывании.
3. Умеет отразить в речи основные понятия и факты действительности, правильно оформленные с точки зрения норм языка.
4. Умеет составить рассказ, достаточно полно отражающий содержание ситуации, имеющий законченный по смыслу характер, при темпе речи, который равен темпу речи обучающегося на родном языке.

Баллом «4» можно оценить монологическую речь обучающегося, если он:

1. Обладает умением употреблять изученные речевые образцы для того, чтобы правильно выразить мысль в рассказе.
2. Обладает умением в основном правильно с точки зрения смысла и логики строить высказывание, используя различные смысловые связи и речевые образцы.
3. Умеет создать рассказ, имеющий законченный смысл, вполне удовлетворительно отражающий содержание ситуации.
4. Владеет темпом речи, который приближается к нормальному темпу речи обучающегося на родном языке.

Баллом «3» можно оценить монологическую речь обучающегося, если он:

1. Обладает умением выразить основную мысль в своем высказывании с помощью нескольких речевых образцов в соответствии с содержанием ситуации.
2. Умеет отразить основные понятия и факты действительности. При этом допускаются нарушения в смысловых связях между предложениями и в нормах языка.
3. Владеет умением отразить простейшие связи смежных предложений.
4. Обладает темпом речи несколько ниже темпа речи обучающегося на родном языке.

Все ответы обучающегося ниже нормы на оценку «3» должны оцениваться неудовлетворительной отметкой.

ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Задания для текущего контроля

Перечень тем докладов, рефератов

1. Виды предпринимательской деятельности.
2. Классификация предпринимательства.
3. Основные функции предпринимательства.
4. Роль государства в экономическом регулировании.
5. Гражданское законодательство РФ.
6. Правовые основы лицензирования.
7. Виды хозяйственных договоров.
8. Сущность и виды налогов.
9. Риски в предпринимательской деятельности.
10. Типы и виды предпринимательства.
11. Предпринимательская деятельность малых предприятий.
12. Функции бизнес-планов.
13. Конкуренция. Виды конкуренции.
14. Понятие и виды инвестиционной деятельности
15. Налоговое регулирование в предпринимательстве.
16. Формы собственности.
17. Порядок создания ИП.
18. Механизм функционирования предприятия
19. Принципы и методы правового регулирования.
20. Ценовая политика государства.
21. Культура сферы услуг
22. Формы обслуживания потребителей
23. Учет жалоб и конфликтов при обслуживании конфликтов
24. Управление конфликтами
25. Ценовая политика государства.
26. Бизнес-план.
27. Составление резюме
28. Финансовый план.
29. Аттестация персонала.
30. Правила проведения собеседования.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

1. Тест. За унитарным предприятием закрепляется имущество:
На правах долгосрочной аренды
На правах собственности
На правах оперативного управления либо хозяйственного ведения
2. Присущ ли риск предпринимательству?
Да, риск – это неотъемлемая составляющая предпринимательства
Да, но лишь в условиях кризисов и инфляции
Нет
3. Целью предпринимательства является:
Удовлетворение потребностей населения в товарах и услугах
Пополнение бюджета государства налоговыми поступлениями
Систематическое получение прибыли

4. Ключевые слова, определяющие понятие «предпринимательство»:
Риск, прибыль, потребности, конкуренция
Риск, прибыль, инициатива, инновации
Конкуренция, прибыль, налоги
5. Важнейшими чертами предпринимательства являются:
Риск и неопределенность, самостоятельность и свобода деятельности, опора на инновации
Постоянный поиск новых идей, риск, экономическая зависимость от макроэкономической ситуации в стране
Самостоятельность, оглядка на конкурентов, опора на инновации
6. К предпринимательству не относится деятельность:
Торговля продуктами питания
Организация регулярных пассажирских перевозок
Эмиссия ценных бумаг и торговля ими
- Тест.7. Субъектами предпринимательства могут быть:
Физические лица
Физические и юридические лица
Юридические лица
8. Предпосылки, предопределяющие становление предпринимательства в России:
Политические, экономические, юридические, психологические
Политические, экономические, социальные
Политические, экономические, юридические, культурные
9. Какие бывают формы предпринимательства?
Частное, общее, государственное
Индивидуальное, партнерское, корпоративное
Индивидуальное, совместное
10. Предпринимательство выполняет следующие функции:
Социально-экономическую, направляющую, распределительную, организаторскую
Экономическую, политическую, правовую, социально-культурную
Общеэкономическую, политическую, ресурсную, организаторскую, социальную, творческую
11. Основой государственного предпринимательства являются:
Унитарные муниципальные предприятия
Стратегически важные предприятия и учреждения
Банковские структуры
12. Основу акционерного предпринимательства составляет:
Четкое разграничение ответственности между акционерами
Обязательное вхождение в состав акционерного общества доли государственной собственности
Акционерная собственность на средства производства
13. Что является основами свободного предпринимательства?
Рыночный механизм, частная собственность и совершенная конкуренция

Диалектическая взаимосвязь производительных сил, производственных отношений и хозяйственного механизма, действующих в условиях частной собственности на средства производства, свободы предпринимательства и свободной конкуренции

Производительные силы, материальные и трудовые ресурсы, находящиеся в свободном для предпринимателей доступе

14. Что лежит в основе любого предпринимательства?

Четкая направленность на получение финансового результата

Желание максимально удовлетворить потребности общества в товарах и услугах

Желание занять максимально перспективную нишу на рынке

15. Коллективное предпринимательство осуществляется группой граждан на основе:

Четкого разделения ответственности в зависимости от доли участия в предприятии

Личных интересов каждого из них

Равноценного участия в деятельности предприятия

16. Производственное предпринимательство - вид бизнеса, основу которого составляет:

Материальное производство

Материальное производство и оказание услуг

Материальное, интеллектуальное и духовное производство

17. Экономической основой индивидуального предпринимательства является ... собственность.

Частная

Общественная

Государственная

18 Экономической основой государственного предпринимательства является ... собственность.

Частная

Коллективная

Муниципальная

19. Финансовое предпринимательство - вид бизнеса, основу которого составляют:

Ценные бумаги

Деньги, в том числе иностранная валюта, ценные бумаги

Движимое имущество

20. Семейное предпринимательство может осуществляться на основе:

Совместного владения крестьянским (фермерским) хозяйством и/или приватизированным жильем

Юридически подтвержденных родственных связей

Долевого владения производительными силами

21. Предпринимательство на основе частичной занятости предполагает:

Вынужденное занятие иными видами деятельности, приносящими доход

Одновременную реализацию нескольких коммерческих проектов
Совмещение или чередование занятия предпринимательством с другими видами производственной и непроизводственной трудовой деятельности

22. Экономист И. Шумпетер выделял следующие побудительные мотивы деятельности предпринимателя:

Постоянное желание рисковать, потребность во влиянии

Стремление к успеху, внедрение инноваций

Удовлетворение от самостоятельного ведения дел, постоянное желание рисковать

23. Укажите вид предпринимательства, который предусматривает постоянные торгово-обменные операции по купле-продаже товаров:

Коммерческое

Финансовое

Производственное

24. Предпринимателю необходимы навыки:

Экономические, производственные, концептуальные

Экономические, коммуникативные, технологические

Коммуникативные, экономические

25. Что является источниками формирования предпринимательской идеи?

Конкуренция, инновации, товарный рынок

Экономическая нестабильность, товарный рынок, конкуренция

Конкуренция, географические и структурные «разрывы», достижения НТП

26. В какой форме регистрируют индивидуальное предпринимательство?

Юридическое лицо

Физическое лицо

Совместная деятельность

27. Финансовыми ресурсами производства являются:

Здания и оборудование

Трудоспособное население

Деньги

28. Кого относят к юридическим лицам?

Фирмы, предприятия, организации

Работников

Безработных

29. Укажите форму ответственности для индивидуальных предпринимателей.

Субсидиарная ответственность принадлежащим ему имуществом

Полная ответственность принадлежащим ему имуществом

Ответственность в виде штрафов и административных взысканий

30. Соглашение между предпринимателями одной отрасли о ценах, разделе рынков сбыта и доли в общем рынке – это:

Корпорация

Картель

Коммандитное товарищество

31. Согласно определению Д. Макклелланда, предприниматель – это:

Энергичный человек, который действует в условиях умеренного риска

Ключевая фигура бизнеса

Человек, получающий прибыль благодаря имеющимся у него организаторским способностям

32. Что из перечисленного нельзя отнести к стимулам для начала собственного дела?

Стремление к личной независимости

Продолжение традиций семьи

Накопленные личные сбережения

33. Сколько участников может состоять в открытом акционерном обществе?

Не менее 2

Не менее 10

Любое количество

34. Полное товарищество могут организовать:

Индивидуальные предприниматели и коммерческие организации

Индивидуальные предприниматели и некоммерческие организации

Юридические лица

35. Участники закрытого акционерного общества – это:

Экзекуторы

Товарищи

Акционеры

36. В каком случае невозможен отказ от регистрации предприятия?

Доказанная экономическая нецелесообразность производства данного продукта

Несоответствие учредительных документов требованиям законодательства

Нарушен установленный законом порядок создания предприятия

37. Как называется разница между ожидаемой (прогнозной) денежной выручкой фирмы и ее реальной величиной?

Валоризация

Предпринимательский доход

Обеспечение

38. Какое из перечисленных направлений не является формой государственной поддержки и регулирования предпринимательской деятельности?

Совершенствование системы финансовой поддержки малого предпринимательства

Формирование нормативно-правовой базы поддержки и развития предпринимательства

Формирование государственной программы производства экологически чистых продуктов

39. Кто автор слов «Доход предпринимателя – это плата за риск?»

Р. Кантильон

А. Каминка

И. Шумпетер

40. Укажите минимальное количество учредителей общества с ограниченной ответственностью:

1

2

10

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Итоговый контроль освоения программы учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» проводится в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в форме защиты учебно-исследовательской работы (далее – ЗИР) (тема на выбор).

ОП.08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

1) Безопасность представляет собой:

а) способность окружающей среды генерировать травмирующие и вредные факторы

б) состояние источника, при котором соблюдается его допустимое воздействие на техносферу

в) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него не превышает максимально допустимых значений

г) отсутствие факторов техногенного происхождения

2) Защита населения в чрезвычайных ситуациях представляет собой:

а) обучение всех групп населения способом и средствами защиты

б) обучение населения правилами пользования средствами коллективной и индивидуальной защиты

в) комплекс мероприятий, проводимых с целью не допустить поражение людей или максимально снизить степень воздействия поражающих факторов

г) мероприятия по эвакуации и рассредоточению населения в безопасные районы

3) К метеорологическим катастрофам относятся:

а) землетрясения, снежные обвалы, камнепады в горах

б) извержения вулканов

в) наводнения, сели, оползни

- г) бури (ураганы, смерчи, циклоны) морозы, жара и засуха
- 4) Оценить долю каждого из факторов сохранения здоровья человека исходя из общепринятых норм в % отношении:
- а) образ жизни 30: состояние окружающей среды – 50; наследственность – 10; мед.обслуживание – 10
- б) образ жизни 50: состояние окружающей среды – 20; наследственность – 20; мед.обслуживание – 10
- в) образ жизни 20: состояние окружающей среды – 50; наследственность – 10; мед.обслуживание – 20
- г) образ жизни 40: состояние окружающей среды – 40; наследственность – 10; мед.обслуживание – 10
- 5) Укажите последовательность оказания первой медицинской помощи при ушибах:
1. наложить на место ушиба тугую повязку
 2. обеспечить покой поврежденной поверхности
 3. наложить холод на место ушиба
 4. доставить пострадавшего медицинские учреждения
- а) 2.1.3.4; б) 3.1.2.4; в) 1.3.2.4; г) 1.2.3.4
- 6) Для чего предназначены Вооруженные силы РФ:
- а) обеспечение безопасности страны
- б) обеспечение ядерного сдерживания
- в) осуществления оборонной политики страны
- г) обеспечение безопасности и сохранение обороноспособности страны
- 7) Каковы внешние признаки большинства инфекционных заболеваний?
- а) снижение температуры тела
- б) подъём температуры тела
- в) озноб, разбитость во всём теле
- г) головная боль
- 8) Дополните предложение: здоровый образ жизни – это...
- а) способ существования разумных существ
- б) государственная политика, направленная на формирование у людей правильного поведения
- в) индивидуальная система поведения человека, направленная на сохранение и укрепление своего здоровья
- 9) Дополни предложение: выживание человека – это...
- а) активное существование в среде себе подобных
- б) способ существования белковых тел
- в) активная деятельность, направленная на сохранение жизни, здоровья и работоспособности в экстремальных условиях
- г) активная деятельность, направленная на улучшение качества жизни и здоровья человека в повседневных условиях
- 10) Дополни предложение: воинская обязанность – это...
- а) особый вид государственной службы, исполняемой гражданами в Вооружённых силах и других войсках

б) установленный государством воинский долг по военной защите своей страны

в) установленный государством почётный долг граждан с оружием в руках защищать своё Отечество, нести службу в рядах Вооружённых сил, проходить вневоинскую подготовку и выполнять другие связанные с обороной страны обязанности

Теоретические вопросы

- 1) Основные понятия дисциплины: опасность, безопасность.
- 2) Чрезвычайные ситуации: основные определения и классификация.
- 3) Чрезвычайные ситуации природного характера: определение, классификация, правила поведения.
- 4) Чрезвычайные ситуации техногенного характера: определение, классификация, правила поведения.
- 5) Чрезвычайные ситуации социального характера: определение, классификация, правила поведения.
- 6) Причины возникновения и стадии развития чрезвычайных ситуаций.
- 7) Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций: цели, задачи, структура.
- 8) Режимы функционирования Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.
- 9) Характеристика вредных и опасных производственных факторов.
- 10) Мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.
- 11) Средства индивидуальной защиты.
- 12) Средства коллективной защиты.
- 13) Опасности и системы безопасности в быту.
- 14) Опасности и системы безопасности в профессиональной деятельности.
- 15) Профилактические меры для снижения уровней опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.
- 16) Понятие военной службы.
- 17) Звания военнослужащих.
- 18) Задачи и основные мероприятия гражданской обороны.
- 19) Способы защиты населения от оружия массового поражения
- 20) Меры пожарной безопасности.
- 21) Правила безопасного поведения при пожарах.
- 22) Первичные средства пожаротушения. Их применение.
- 23) Воинский учет граждан.
- 24) Понятие и сущность воинской обязанности.
- 25) Медицинское освидетельствование и обследование граждан при постановке на воинский учет и при призыве на военную службу.
- 26) Годность к военной службе по состоянию здоровья.

- 27) Призыв граждан на военную службу.
- 28) Правовой статус военнослужащего.
- 29) Права и обязанности военнослужащего.
- 30) Начало, срок и окончание военной службы.
- 31) Особенности военной службы по контракту.
- 32) Альтернативная гражданская служба.
- 33) Правила неконфликтного поведения военнослужащих.
- 34) Структура Вооруженных сил Российской Федерации.
- 35) Виды вооружения и военной техники
- 36) Ответственность военнослужащего.
- 37) Первоочередные действия при оказании первой помощи пострадавшему.
- 38) Алгоритм подробного осмотра пострадавшего.
- 39) Правила иммобилизации (обездвиживания).
- 40) Правила определения наличия сознания и самостоятельного дыхания.
- 41) Порядок проведения сердечно-легочной реанимации.
- 42) Виды ранений.
- 43) Алгоритм оказания первой помощи при наружном кровотечении (наложение тугих давящих повязок, наложение жгута и другие способы).
- 44) Алгоритм оказания первой помощи при термических ожогах.
- 45) Алгоритм оказания первой помощи при переохлаждении и отморожениях.
- 46) Алгоритм оказания первой помощи при отравлениях.
- 47) Алгоритм оказания первой помощи при поражении электрическим током.
- 48) Алгоритм оказания первой помощи при обмороке.
- 49) Алгоритм оказания первой помощи при травмах конечностей
- 50) Способы транспортировки пострадавшего.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Номер п/п	Знание	Оценочные средства для диагностики усвоения обучающимися знаний
Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных вариантов		
ТЗ ₁	З ₁ принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и	Область научных знаний, охватывающая теорию и практику защиты человека от опасных и чрезвычайных ситуаций, называется: 1) охраной труда 2) рискологией 3) охраной окружающей среды 4) безопасностью жизнедеятельности
ТЗ ₂	оценки	Обеспечение безопасности человека в различных сферах жизнедеятельности достигается:

	последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в	1) соблюдением техники безопасности 2) увеличением финансирования 3) приобретением знаний и умений в данной области каждым индивидуумом 4) целенаправленной и скоординированной деятельностью различных органов государственной власти
ТЗ ₃	условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе	Количество стадий изучения опасности: 1) 5 2) 4 3) 6 4) 3
ТЗ ₄	национальной безопасности России З ₂ основные виды потенциальных опасностей и их	Совокупность факторов, не оказывающих негативное воздействие на здоровье человека и создающие предпосылки для его высокой работоспособности, называют: 1) оптимальным состоянием среды обитания 2) репродуктивным фактором 3) допустимым состоянием среды обитания 4) рабочим фактором
ТЗ ₅	последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения	Все опасности по источникам их возникновения принято подразделять на: 1) прогнозируемые и внезапные 2) естественные и антропогенные 3) вредные и травмирующие 4) взрывные и умеренные
ТЗ ₆	вероятности их реализации З ₃ основы военной службы и обороны государства; задачи и	Степень опасности и вероятности появления неблагоприятного события называется: 1) непродуманными действиями человека в чрезвычайной ситуации 2) идентификацией опасностей 3) риском 4) опасностью возникновения чрезвычайной ситуации
ТЗ ₇	основные мероприятия гражданской обороны; способы защиты населения от оружия массового поражения	Чрезвычайная ситуация, возникающая по техническим причинам, а также из-за случайных внешних воздействий на промышленном предприятии, называется: 1) бедствием 2) несчастным случаем 3) катастрофой 4) аварией
ТЗ ₈	З ₄ меры	Факторы, приводящие в определенных условиях к травматическим повреждениям или к внезапным и резким нарушениям здоровья человека,

	пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах	называются: 1) опасными 2) рискованными 3) интенсивными 4) вредными
ТЗ ₉	З ₅ организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке	К средствам производственной безопасности относятся: 1) средства защиты органов дыхания 2) средства сигнализации 3) специальная одежда 4) специальная обувь
ТЗ ₁₀		Метод обеспечения безопасности (Б – воздействие на гомосферу) включает: 1) средства коллективной защиты 2) профотбор 3) психологическое воздействие 4) роботизация
ТЗ ₁₁	З ₆ основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении воинских подразделений в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО	Виды рисков: 1) свободный 2) вынужденный 3) оптимальный 4) биологический
ТЗ ₁₂		Центральное понятие БЖД: 1) опасность 2) жизнедеятельность 3) здоровье 4) болезнь
ТЗ ₁₃		Экономические потери, возникающие в результате каких-либо событий: 1) приемлемый риск 2) ущерб 3) потенциальный риск 4) ожидаемый ущерб
ТЗ ₁₄	З ₇ область применения полученных профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы	Гомосфера – это: 1) среда, в которой находится человек, рабочая зона 2) взаимодействие человека со средой 3) среда, содержащая опасность 4) слой атмосферы до 100 м
ТЗ ₁₅		Антропогенные опасности: 1) сели 2) аварии 3) ураганы 4) землетрясения
ТЗ ₁₆	З ₈ порядок и	Установите соответствие между содержанием

	правила оказания первой помощи пострадавшим	внешних и внутренних угроз национальной безопасности:				
		1	внутренние угрозы национальной безопасности	а	широкомасштабная деятельность организованной преступности, угрожающая политической стабильности некоторых регионах РФ	
				б	вмешательство во внутренние дела РФ со стороны иностранных государств	
				в	создание, оснащение, подготовка и деятельность незаконных вооруженных формирований	
		2	внешние угрозы национальной безопасности	г	действия, затрудняющие доступ России к стратегически важным транспортным коммуникациям	
				д	развертывание группировок вооруженных сил и средств вблизи границ РФ и союзников	
				е	попытки насильственного изменения конституционного строя и нарушения территориальной целостности РФ	
ТЗ ₁₇		Соотнесите место радиационной аварии со временем её возникновения.				
		Место радиационной аварии		Дата		
		1) Чернобыль, СССР		а) 29 сентября 1986 г.		
	2) Кыштым, Южный Урал, СССР		б) 10 октября 1957 г.			
	3) Три-Майл-Айленд, США		в) 28 марта 1979 г.			
	4) Фукусима, Япония		г) 26 апреля 1986 г.			
	5) Виндскэйл, Великобритания		д) 11 марта 2011 г.			
ТЗ ₁₈	Состояние деятельности, при котором с определенной вероятностью исключено проявление опасностей или отсутствует чрезмерная опасность – это...					
ТЗ ₁₉	Негативное свойство живой и неживой материи, способное причинить ущерб самой материи, человеку, материальным и культурным ценностям и окружающей среде – это...					
ТЗ ₂₀	Гидрометеорологические процессы, которым					

	подвержено большое количество городов мира: 1) ураганные ветры; 2) наводнения; 3) смерчи; 4) цунами
ТЗ ₂₁	Зарождаются над поверхностью океанов преимущественно в полосах между широтами 5 и 30°С, при температуре поверхности воды не ниже 27°С: 1) тропические циклоны 2) тайфуны 3) ураганы 4) цунами
ТЗ ₂₂	Наиболее часто молнии возникают в ..облаках: 1) высоко-кучевых 2) слоистых 3) кучевых 4) перистых
ТЗ ₂₃	Точка на поверхности земли, находящаяся под фокусом землетрясения, называется: 1) эпицентром 2) метеоцентром 3) точкой излома 4) гипоцентром
ТЗ ₂₄	Силу колебания земной поверхности определяют по шкале: 1) А. Цельсия 2) Ф.Бофорта 3) Т. Кельвина 4) Ч. Рихтера
ТЗ ₂₅	К активным мероприятиям предупреждения и защиты от оползней относится: 1) производство взрывных работ 2) надрезка оползневых склонов 3) запрещение строительства 4) устройство инженерных сооружений
ТЗ ₂₆	К основным способам защиты населения от атмосферных опасностей относится: 1) введение в облако с помощью снарядов реагентов 2) прогнозирование, укрытие и эвакуация 3) высадка лесов 4) установка молниеотводов
ТЗ ₂₇	Ежегодно повторяющееся в один и тот же сезон относительно длительное повышение уровня воды

	в реках называется: 1) цунами 2) наводнением 3) паводком 4) половодье
ТЗ ₂₈	Взрыв плотины с образованием волн, прорыва и катастрофического затопления относится к производственным опасным явлениям с высвобождением ...энергии. 1) химической 2) механической 3) радиационной 4) термической
ТЗ ₂₉	Основным поражающим фактором катастрофического затопления является: 1) температура воды; 2) динамическое воздействие воды волны прорыва; 3) влажность воздуха; 4) большое давление водного потока.
ТЗ ₃₀	К профилактическим противоселевым мероприятиям относят: 1) создание гидротехнических сооружений 2) закрепление растительного слоя на горных склонах 3) спуск талой воды 4) эвакуация населения
ТЗ ₃₁	Основным средством защиты населения от наводнения является: 1) высадка лесов вдоль побережья 2) строительство гидроэлектростанций 3) изменения течения речных стоков 4) оповещение и эвакуация населения
ТЗ ₃₂	Бурные потоки на горных реках, состоящие из смеси воды и горных пород, называются: 1) оползнями 2) селями 3) обвалами 4) лавинами
ТЗ ₃₃	Участок реки между двумя соседними плотинами на реке или участок каната между двумя шлюзами называется: 1) подъемом уровня воды 2) бьефом 3) гипоцентром

		4) афтешоком
ТЗ ₃₄		Чаще всего при тушении лесных пожаров применяют: 1) водо-пенный раствор 2) родниковую воду 3) хлористый кальций 4) дождевую воду
ТЗ ₃₅		Средняя продолжительность крупных лесных пожаров до ...суток. 1) 100-150 2) 50-100 3) 3-5 4) 10-15
ТЗ ₃₆		К естественным причинам возникновения пожаров относится: 1) непотушенный костер 2) жара, засуха 3) авария на газопроводе 4) неосторожное обращение с огнем
ТЗ ₃₇		К классификационным признакам лесных пожаров не относится: 1) размер площади, охваченной огнем 2) скорость распространения 3) характер возгорания 4) материальный ущерб, нанесенный лесному хозяйству
ТЗ ₃₈		Массовое распространение инфекционных заболеваний у животных, связанных с общими источниками инфекций, называется: 1) панфитотией 2) эпидемией 3) эпизоотией 4) эпифитотией
ТЗ ₃₉		Дезактивация – это: 1) удаление радиоактивных веществ с зараженных поверхностей и из воды 2) разложение отравляющих веществ до нетоксичных продуктов и удаление их с поверхностей 3) уничтожение отходов химических производств 4) удаление ртути при ее разливе
ТЗ ₄₀		В качестве единицы измерения эквивалентной дозы излучения в системе СИ принят: 1) зиверт 2) вольт

		3) ампер 4) ом
ТЗ ₄₁		Население, попавшее в зону распространения радиоактивного облака, подвергается ... облучению. 1) смешанному 2) внутреннему и внешнему 3) только внутреннему 4) только внешнему
ТЗ ₄₂		Поражающее свойства радиоактивных веществ зависит от: 1) социальных факторов 2) внешних факторов 3) периода полураспада 4) химических факторов
ТЗ ₄₃		К основным поражающим факторам радиационных аварий не относится (относятся): 1) воздействие внешнего и рентгеновского облучения 2) радиационное воздействие внешних и внутренних источников облучения 3) воздействие внутреннего облучения от попавших внутрь радионуклид 4) вещества удушающего действия
ТЗ ₄₄		В состав ионизирующего излучения входят: 1) электромагнитное излучение 2) тепловое излучение 3) ультрафиолетовые лучи 4) альфа-, бета-и гамма-излучение
ТЗ ₄₅		Мероприятия по соблюдению норм радиационной безопасности и основных санитарных правил работы с радиоактивными веществами и иными источниками ионизирующего излучения называются ... контролем. 1) химическим 2) техногенным 3) производственным 4) радиационным
ТЗ ₄₆		Объекты народного хозяйства, использующие в своей деятельности источники ионизирующего излучения, называются: 1) радиационно-опасными; 2) военными 3) пожаро-и взрывоопасными 4) химически опасными

TЗ ₄₇	Гигиенические требования к обеспечению радиационной безопасности определены: 1) Постановлением Правительства 2) санитарно-эпидемиологическими требованиями и нормами 3) Федеральным законом 4) Приказом Минздрава России
TЗ ₄₈	Максимальная концентрация аварийно-химически опасных веществ, не оказывающая вредного влияния на здоровье человека, называется... концентрацией. 1) частично допустимой 2) разумно допустимой 3) предельно допустимой 4) допустимой
TЗ ₄₉	Причиной транспортной аварии является: 1) отсутствие регулировщика на нерегулируемом перекрестке 2) невыполнение правил безопасности водителями транспортными средствами 3) отсутствие медицинской аптечки 4) отсутствие водительского удостоверения
TЗ ₅₀	Последствием (последствиями) аварий на химически опасных предприятиях является (являются): 1) заражения окружающей среды и массовое поражение людей 2) разрушение подземных и наземных коммуникаций 3) разрушение зданий 4) резкое повышение и понижение атмосферного давления в зоне аварии
TЗ ₅₁	К социальным опасностям, связанным с физическим воздействием на человека, относится: 1) захват заложника 2) воровство 3) суицид 4) венерические заболевания
TЗ ₅₂	Возникновение чрезвычайных ситуаций социального характера связано, прежде всего, с: 1) увеличением антропогенной нагрузки на окружающую среду 2) активизацией естественных источников ЧС 3) изношенностью инфраструктуры 4) неразрешенностью социально-экономических

		проблем
ТЗ ₅₃		Пьянство – это: 1) хроническое заболевание, обусловленное систематическим употреблением спиртных напитков 2) потребление спиртных напитков, существенно нарушающих психические и физические процессы в организме 3) состояние человека, вызванное употреблением спиртных напитков 4) состояние человека от употребления химических веществ синтетического или растительного происхождения, способных вызывать эйфорию
ТЗ ₅₄		Устойчивость организма к действию наркотика, когда наблюдается все менее выраженная реакция на его введение, называется: 1) толерантностью 2) эйфорией 3) депрессией 4) дистрессом
ТЗ ₅₅		Терроризмом называется политика: 1) невмешательства противоборствующих группировок 2) устрашения, подавления политических противников насильственными мерами 3) противоречие двух противоборствующих группировок 4) сотрудничество с противниками различными методами
ТЗ ₅₆		Толпа, стихийно спасающаяся от реального или воображаемого источника опасности: 1) стаятельная 2) паническая 3) повстанческая 4) агрессивная
ТЗ ₅₇		Наиболее острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей, и заключающийся в обоюдном противодействии сторон-субъектов конфликта, сопровождающийся негативными эмоциями, моральным и материальным ущербом – это: 1) социальный конфликт 2) социальная опасность

		3) социальная чрезвычайная ситуация 4) социальная проблема
TЗ ₅₈		Политическое движение, целью которого является отделение от государства части его территории и создание на ней собственного независимого государства или предоставление части страны широкой автономии: 1) терроризм 2) межнациональный конфликт 3) межэтнический конфликт 4) сепаратизм
TЗ ₅₉		При захвате самолета следует: 1) не привлекать внимание террористов 2) обратиться к террористам с просьбой 3) оказывать террористам содействие 4) выдвигать требования и протестовать
TЗ ₆₀		Какие опасности не относят к опасностям глобального масштаба? 1) голод 2) экологическая катастрофа 3) терроризм 4) суицид
TЗ ₆₁		Понятие террора впервые было введено: 1) Аристотелем 2) Лениным 3) Платоном 4) Черчиллем.
TЗ ₆₂		Средства индивидуальной защиты ГП-7 предохраняют человека от: 1) попадания внутрь организма зараженного воздуха 2) бытовых травм 3) попадания на кожные покровы радиоактивных, отравляющих веществ 4) кровососущих насекомых
TЗ ₆₃		Режимы деятельности РСЧС: 1) Режим повышенной готовности, режим ЧС, режим ликвидации последствий ЧС; 2) Режим повседневной деятельности, режим повышенной готовности, режим ЧС, режим ликвидации последствий ЧС; 3) Режим повседневной деятельности, режим повышенной готовности, режим ЧС; 4) Режим первой готовности, режим повышенной готовности, режим ЧС, режим ликвидации

		последствий ЧС.
ТЗ ₆₄		РСЧС расшифровывается как: 1) Российская единая система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций 2) Российская система чрезвычайных ситуаций 3) Российская система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций 4) Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
ТЗ ₆₅		План ГО разрабатывается: 1) на каждом предприятии (учреждении, заведении); 2) на промышленном предприятии; 3) на предприятиях, продолжающих свою работу в военное время; 4) в учреждениях и заведениях.
ТЗ ₆₆		Для перевода противогаза в «боевое» положение необходимо: 1) задержать дыхание, вынуть из сумки и надеть шлем-маску, возобновить дыхание 2) вынуть из сумки и надеть шлем-маску и сделать полный вдох 3) задержать дыхание и закрыть глаза, вынуть из сумки и надеть шлем-маску, сделать полный вдох, открыть глаза и возобновить дыхание 4) закрыть глаза, вынуть из сумки и надеть шлем-маску, открыть глаза
ТЗ ₆₇		Выдача средств индивидуальной защиты рабочим и служащим производится: 1) по их желанию 2) в случае введения угрожающего положения 3) заранее для отработки навыков пользования 4) от погодных условий
ТЗ ₆₈		НАСФ – это: 1) Нештатные аварийно-спасательные формирования 2) Необходимые аварийно-спасательные формирования 3) Нештатные аварийные самостоятельные формирования 4) Неотложные аварийно-самостоятельные формирования
ТЗ ₆₉		Спасательные работы включают: 1) Непосредственно аварийно-спасательные

	работы, всестороннее обеспечение этих работ, другие неотложные работы, аварийно-восстановительные работы 2) Необходимые аварийно-спасательные работы, всестороннее обеспечение этих работ, другие неотложные работы 3) Непосредственно аварийно-спасательные работы, всестороннее обеспечение этих работ 4) Непосредственно аварийно-спасательные работы
ТЗ ₇₀	Противогаз ГП-5 имеет следующие размеры: 1) 1, 2, 3, 4, 5 2) 1, 3, 5, 7, 9 3) 0, 1, 2, 3, 4 4) 0, 2, 4, 6, 8
ТЗ ₇₁	К простейшим средствами органов дыхания относятся: 1) фильтрующие гражданские противогазы 2) фильтрующие промышленные противогазы 3) изолирующие противогазы 4) ватно-марлевые повязки
ТЗ ₇₂	Убежища представляют собой: 1) оборудованные помещения в заглубленной части зданий 2) помещения в жилых домах 3) недостроенные промышленные объекты 4) подвалы в жилых помещениях
ТЗ ₇₃	Для ГО предприятия установлены следующие степени готовности: 1) Повседневная; Первоочередные мероприятия 1-й группы, Первоочередные мероприятия 2-й группы; Общая 2) Первоочередные мероприятия 1-й группы, Первоочередные мероприятия 2-й группы; Общая 3) Повышенная; Первоочередные мероприятия 1-й группы, Первоочередные мероприятия 2-й группы; Общая 4) Повышенная; Военная опасность, Полная
ТЗ ₇₄	Противорадиационные укрытия строят: 1) за пределами города 2) в границах промышленного предприятия 3) за пределами зон возможных сильных разрушений 4) в центре города
ТЗ ₇₅	Защитные сооружения бывают:

	1) временными и устойчивыми 2) углубленными и поверхностными 3) малой и большой вместимости 4) встроенными и отдельно стоящими
ТЗ ₇₆	Каким федеральным законом определяется порядок прохождения службы? 1) Федеральным законом «О воинской обязанности и военной службе» 2) Федеральным законом «О воинской обязанности» 3) Федеральным законом «О военной службе»
ТЗ ₇₇	Какой день считается началом военной службы? 1) День прибытия в военный комиссариат субъекта Российской Федерации 2) День убытия из дома к месту прохождения службы 3) День убытия из военного комиссариата субъекта Российской Федерации к месту прохождения службы
ТЗ ₇₈	С какого момента гражданин приобретает статус военнослужащего? 1) Со дня убытия в военный комиссариат 2) Со дня убытия из военного комиссариата 3) Со дня убытия из дома к месту службы
ТЗ ₇₉	Что такое Военная присяга? 1) Это торжественная клятва воина на верность Родине 2) Это торжественная просьба воина 3) Это торжественное напутствие воина.
ТЗ ₈₀	Повседневная жизнь и деятельность военнослужащего в воинской части осуществляется в соответствии с ... 1) Требованиями караульной службы 2) Требованиями строевой службы 3) Требованиями внутренней службы
ТЗ ₈₁	Для чего предназначена внутренняя служба? 1) Для поддержания в воинской части воинской дисциплины 2) Для поддержания в воинской части внутреннего порядка и воинской дисциплины, обеспечивающей постоянную боевую готовность личного состава, организованное выполнение им задач в повседневной деятельности 3) Для организованного выполнения боевых задач в повседневной деятельности

TЗ ₈₂	Внутренняя служба организовывается в соответствии с положениями...
TЗ ₈₃	Для чего предназначена внутренняя служба? 1) Для обеспечения отдыха личного состава 2) Для обеспечения учебы личного состава 3) Для обеспечения досуга личного состава
TЗ ₈₄	Кто осуществляет руководство внутренней службой в воинской части? 1) Командир воинской части 2) Командир подразделения 3) Командир взвода
TЗ ₈₅	Кто осуществляет руководство внутренней службой в подразделении? 1) Командир соединения 2) Командир подразделения 3) Техник подразделения
TЗ ₈₆	Военнослужащие размещаются 1) В классах 2) В казармах 3) В квартирах
TЗ ₈₇	Для проведения занятий в полку оборудуются.... 1) Комнаты 2) Уголки 3) Места
TЗ ₈₈	Стрелковое оружие и боеприпасы хранятся... 1) В прикроватных тумбочках 2) В комнате для чистки оружия 3) В комнате для хранения оружия
TЗ ₈₉	Продолжительность служебного времени определяется... 1) Распорядком дня воинской части 2) Военной присягой 3) Воинскими уставами
TЗ ₉₀	Время для сна военнослужащим отводиться.... 1) 6 часов 2) 8 часов 3) 10 часов
TЗ ₉₁	Военнослужащим имеет право на увольнение в город 1) Два в неделю 2) Одно в неделю 3) Три в неделю

ТЗ ₉₂	Уставы Вооруженных Сил РФ – это...
ТЗ ₉₃	К уставам Вооруженных Сил РФ относятся... 1) Устав внутренней службы Вооруженных Сил РФ 2) Положения Наставления по строевой подготовке 3) Положения Наставления по огневой подготовке
ТЗ ₉₄	Положения уставов Вооруженных Сил обязательны... 1) Для всех рабочих 2) Для всех госслужащих 3) Для всех военнослужащих
ТЗ ₉₅	Устав внутренней службы Вооруженных Сил РФ... 1) Определяет взаимоотношения между военнослужащими 2) Определяет общие обязанности военнослужащих 3) Определяет общие обязанности военнослужащих и взаимоотношения между ними
ТЗ ₉₆	Дисциплинарный Устав Вооруженных Сил РФ определяет... 1) Обязанности и права по ее поддержанию 2) Сущность воинской дисциплины, обязанности и права по ее поддержанию
ТЗ ₉₇	Устав гарнизонной и караульной служб Вооруженных Сил РФ... 1) Определяет организацию и порядок несения гарнизонной и караульной служб, права и обязанности должностных лиц гарнизона и военнослужащих 2) Определяет права и обязанности должностных лиц гарнизона и военнослужащих
ТЗ ₉₈	Строевой Устав Вооруженных Сил РФ определяет..... 1) Строевые приемы, порядок их движения и действий в различных условиях 2) Строи подразделений и частей, порядок их движения и действий в различных условиях. 3 Строевые приемы, строи подразделений и частей, порядок их движения и действий в различных условиях
ТЗ ₉₉	Для чего назначаются караулы? 1) Для бдительности

		2) Для несения караульной службы 3) Для несения внутренней службы
ТЗ ₁₀₀		Что называется караулом? 1) Снаряженное подразделение 2) Вооруженный отряд 3) Вооруженное подразделение, назначенное для выполнения боевой задачи
ТЗ ₁₀₁		Какие бывают караулы? 1) Наружные 2) Внутренние 3) Гарнизонные 4) Гарнизонные и внутренние
ТЗ ₁₀₂		Кого называют часовым? 1) Вооруженный караульный 2) Вооруженный дневальный 3) Вооруженный дежурный
ТЗ ₁₀₃		Что называется, постом? 1) Территория воинской части 2) Все порученное для охраны и обороны часовому 3) Штаб
ТЗ ₁₀₄		Часовые несут охрану... 1) Лежа 2. Стоя 3) Способом патрулирования
ТЗ ₁₀₅		Что такое боевые возможности? 1) Это количественные и качественные показатели, характеризующие возможность подразделений и частей выполнять определенные задачи за установленное время в конкретных условиях обстановки 2) Это количественные и качественные показатели в установленное время в конкретных условиях обстановки 3) Это количественные и качественные показатели, характеризующие возможность подразделений и частей.
ТЗ ₁₀₆		Что такое бой? 1) Это организованное вооруженное столкновение подразделений и частей воюющих сторон 2) Это организованное вооруженное столкновение 3) Это встреча воюющих сторон
ТЗ ₁₀₇		Чем являются современный бой? 1) Современный бой является войсковым 2) Современный бой является общевойсковым 3) Современный бой является общим

ТЗ ₁₀₈		Что такое наступление? 1) Это основной вид боя 2) Это не основной вид боя 3) Запасной вид боя																	
ТЗ ₁₀₉		В чем заключается ее сущность наступления? 1) Сущность ее заключается в достижении дружбы 2) Сущность ее заключается в достижении уважения к противнику 3) Сущность ее заключается в достижении победы над противником																	
ТЗ ₁₁₀		Соотнесите содержание Устава его названию <table> <tr> <td>1</td><td>Строевой Устав ВС РФ</td><td>а</td><td>порядок выполнения воинского приветствия</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ</td><td>б</td><td>виды поощрений, взысканий, приказания командиров (начальников) по их применению</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Дисциплинарный Устав ВС РФ</td><td>в</td><td>определяет общие права и обязанности военнослужащих Вооруженных Сил, взаимоотношения между ними</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Устав внутренней службы ВС РФ</td><td>г</td><td>регламентирует проведение гарнизонных мероприятий с участием войск</td></tr> </table>		1	Строевой Устав ВС РФ	а	порядок выполнения воинского приветствия	2	Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ	б	виды поощрений, взысканий, приказания командиров (начальников) по их применению	3	Дисциплинарный Устав ВС РФ	в	определяет общие права и обязанности военнослужащих Вооруженных Сил, взаимоотношения между ними	4	Устав внутренней службы ВС РФ	г	регламентирует проведение гарнизонных мероприятий с участием войск
1	Строевой Устав ВС РФ	а	порядок выполнения воинского приветствия																
2	Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ	б	виды поощрений, взысканий, приказания командиров (начальников) по их применению																
3	Дисциплинарный Устав ВС РФ	в	определяет общие права и обязанности военнослужащих Вооруженных Сил, взаимоотношения между ними																
4	Устав внутренней службы ВС РФ	г	регламентирует проведение гарнизонных мероприятий с участием войск																
ТЗ ₁₁₁		Соотнесите эмблемы с видами Вооруженных сил Российской Федерации. <table> <tr> <td>1</td><td></td><td>а</td><td>Сухопутные войска</td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td>б</td><td>Военно-морской флот</td></tr> <tr> <td>3</td><td></td><td>в</td><td>Воздушно-космические силы</td></tr> </table>		1		а	Сухопутные войска	2		б	Военно-морской флот	3		в	Воздушно-космические силы				
1		а	Сухопутные войска																
2		б	Военно-морской флот																
3		в	Воздушно-космические силы																

ТЗ ₁₁₂	Соотнесите категории годности к военной службе с их характеристиками. <table><tr><td>1</td><td>Временно не годен к военной службе</td><td>А</td></tr><tr><td>2</td><td>Годен к военной службе с незначительными ограничениями</td><td>Б</td></tr><tr><td>3</td><td>Не годен к военной службе</td><td>В</td></tr><tr><td>4</td><td>Годен к военной службе</td><td>Г</td></tr><tr><td>5</td><td>Ограничено годен к военной службе</td><td>Д</td></tr></table>	1	Временно не годен к военной службе	А	2	Годен к военной службе с незначительными ограничениями	Б	3	Не годен к военной службе	В	4	Годен к военной службе	Г	5	Ограничено годен к военной службе	Д
1	Временно не годен к военной службе	А														
2	Годен к военной службе с незначительными ограничениями	Б														
3	Не годен к военной службе	В														
4	Годен к военной службе	Г														
5	Ограничено годен к военной службе	Д														
ТЗ ₁₁₃	Особый вид государственной службы, представляющий собой профессиональную служебную деятельность на воинских должностях в ВС РФ, других войсках, воинских (специальных) формированиях и органах, осуществляющих функции по обеспечению обороны и безопасности государства – это...															
ТЗ ₁₁₄	Комплекс мероприятий по организованному вывозу всеми видами имеющегося транспорта и выводу пешим порядком населения из категорированных городов и размещению его в загородной зоне – это...															
ТЗ ₁₁₅	Комплекс мероприятий по организованному вывозу (выводу) из категорированных городов и размещение в загородной зоне для проживания и отдыха рабочих (служащих) объектов экономики, производственная деятельность которых в военное время будет продолжаться в этих городах – это...															
ТЗ ₁₁₆	Инструктаж, не относящийся к пожарной безопасности: 1) вводный 2) независимый 3) целевой 4) внеплановый															
ТЗ ₁₁₇	Пожар – это: 1) горение как физико-химический процесс 2) неконтролируемое горение вне специально предназначенного места 3) неконтролируемое горение, причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства 4) Начало горения под действием источника зажигания															
ТЗ ₁₁₈	При каком напряжении в действующих электроустановках разрешается тушение пожара порошковыми огнетушителями? 1) до 10 кВ															

		2) до 1 кВ 3) до 0,4 кВ 4) до 40 кВ
ТЗ ₁₁₉		Не допускается преодолевать задымленный участок, если видимость менее 1) 10 метров 2) 15 метров 3) 20 метров 4) 25 метров
ТЗ ₁₂₀		При обнаружении пожара сотрудник образовательной организации должен в первую очередь: 1) самостоятельно эвакуировать обучающихся 2) сообщить представителю родительского комитета 3) сообщить по телефону 01 в пожарную охрану 4) сообщить руководителю
ТЗ ₁₂₁		Противопожарный режим – это: 1) режим предотвращения распространения огня в случае возникновения пожара 2) недопущение пожаров и загораний от неосторожного обращения с огнем, от оставленных без присмотра включенных в электросеть приборов и оборудования 3) режим вовлечения всех без исключения сотрудников учреждения в тушение пожара 4) эвакуация обучающихся учреждения при возникновении пожара
ТЗ ₁₂₂		Первоочередная обязанность сотрудника образовательной организации при пожаре: 1) спасение жизни обучающихся 2) спасение имущества школы 3) спасение жизни женщин 4) спасение личного имущества
ТЗ ₁₂₃		В каких организациях создается кабинет техники безопасности и охраны труда? 1) в любых организациях 2) где численность людей более 100 человек 3) где численность работников 50 и более 4) где численность людей более 20 человек
ТЗ ₁₂₄		Класс пожара А: 1) пожары твердых веществ, в основном органического происхождения, горение которых сопровождается тлением (древесина, текстиль, бумага, уголь) и не сопровождается тлением

	пластмасса) 2) горючих жидкостей или плавящихся твердых веществ, нерастворимых в воде (бензин, эфир, нефтепродукты), растворимых в воде (спирт, метанол, глицерин) 3) пожары газов 4) пожары металлов и их сплавов
ТЗ ₁₂₅	Состояние объекта, при котором с установленной вероятностью исключается возможность возникновения и развития пожара (до такой степени, когда контроль уже невозможен) и воздействия на людей опасных факторов пожара – это...
ТЗ ₁₂₆	Воинская обязанность – это: а) особый вид государственной службы, исполняемой в Вооруженных Силах, других войсках, органах и воинских формированиях б) система знаний о подготовке и ведении военных действий в) установленный законом почетный долг граждан с оружием в руках защищать свое Отечество, нести службу в рядах Вооруженных Сил, проходить вневоинскую подготовку и выполнять другие связанные с обороной страны обязанности
ТЗ ₁₂₇	Граждане Российской Федерации проходят военную службу: а) по призыву и в добровольном порядке (по контракту) б) только по призыву в) только в добровольном порядке (по контракту) г) в порядке воинской повинности
ТЗ ₁₂₈	Комиссия по постановке граждан на воинский учет предусмотрена в следующем составе: а) заместитель руководителя местной администрации, военный комиссар района, руководитель органа внутренних дел района, секретарь комиссии, врачи-специалисты б) военный комиссар района или его заместитель, представитель местной администрации, специалист по профессиональному психологическому отбору, секретарь комиссии, врачи-специалисты в) заместитель военного комиссара района, специалист по профессиональному психологическому отбору, секретарь комиссии,

		врачи-специалисты
ТЗ ₁₂₉		Какие из указанных ниже причин (при условии документального подтверждения) являются уважительными для неявки по вызову военкомата)? а) заболевание или увечье, связанное с утратой трудоспособности б) тяжелое состояние здоровья близких родственников (отца, матери, жены, мужа, сына, дочери, родного брата, родной сестры, бабушки, дедушки, усыновителя) либо участие в их похоронах в) нахождение в отпуске или в командировке г) препятствие, возникшее в результате действия непреодолимой силы, или иное обстоятельство, не зависящее от воли гражданина д) свадьба близкого родственника е) иные причины, признанные уважительными призывной комиссией, комиссией по первоначальной постановке на воинский учет или судом ж) участие в спортивном соревновании
ТЗ ₁₃₀		Профессиональный психологический отбор граждан, призываемых на военную службу, осуществляется с целью: а) определения индивидуального физического развития призывников, так как с первых дней военной службы они испытывают значительные нагрузки б) обеспечения соответствия индивидуально-психологических качеств граждан, призываемых на военную службу, современным требованиям в Вооруженных Силах Российской Федерации в) определения качества освоения дополнительных образовательных программ по военной подготовке
ТЗ ₁₃₁		Какой категории профессиональной пригодности гражданина, призываемого на военную службу, соответствует формулировка «рекомендуется»? а) первой б) второй в) третьей г) четвертой
ТЗ ₁₃₂		Согласно психологической классификации воинских должностей на командные должности целесообразно готовить и назначать граждан,

		имеющих следующие гражданские специальности: а) бригадир б) токарь в) радиооператор г) учитель д) пожарный е) воспитатель
ТЗ ₁₃₃		С каким результатом необходимо молодому солдату пробежать 3 км, чтобы выполнить норматив для нового пополнения воинских частей? а) 14 мин. б) 14 мин. 15 сек. в) 14 мин. 30 сек. г) 3 мин. 45 сек.
ТЗ ₁₃₄		Сколько раз необходимо подтянуться на перекладине молодому солдату, чтобы выполнить норматив для нового пополнения воинских частей на оценку «хорошо»? а) 11 раз б) 10 раз в) 9 раз г) 8 раз
ТЗ ₁₃₅		Перечислите наиболее массовые военно-прикладные виды спорта, культивируемые в Вооруженных Силах Российской Федерации. а) автомобильный (мотоциклетный) б) гребно-парусный в) футбол г) плавание прикладное д) хоккей с мячом е) военно-спортивное ориентирование ж) парашютный спорт з) стрельба пулевая и) стрельба из лука
ТЗ ₁₃₆		Заключение по результатам медицинского освидетельствования о категории годности к военной службе, обозначенное буквой «А», соответствует формулировке: а) не годен к военной службе б) годен к военной службе в) ограниченно годен к военной службе г) временно не годен к военной службе
ТЗ ₁₃₇		Заключение по результатам медицинского освидетельствования о категории годности к военной службе, обозначенное буквой «Б»,

		соответствует формулировке: а) не годен к военной службе б) годен к военной службе в) ограниченно годен к военной службе г) годен к военной службе с незначительными ограничениями
ТЗ ₁₃₈		Увольнение с военной службы – это: а) регулярный отдых, предоставляемый в соответствии с законодательством всем военнослужащим б) краткосрочный отпуск из расположения воинской части в) установленное законом освобождение от дальнейшего несения службы в рядах Вооруженных Сил Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах
ТЗ ₁₃₉		До какого возраста могут пребывать в запасе Вооруженных Сил Российской Федерации солдаты, матросы, сержанты и старшины? а) до 35 лет б) до 40 лет в) до 45 лет г) до 50 лет
ТЗ ₁₄₀		Федеральный закон «О воинской обязанности и военной службе» определяет, что военная служба исполняется гражданами: а) только в Вооруженных Силах Российской Федерации б) в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, органах, воинских формированиях, в воинских подразделениях федеральной противопожарной службы, в создаваемых на военное время специальных формированиях в) в Вооруженных Силах Российской Федерации, войсках гражданской обороны, внутренних войсках, органах Федеральной службы безопасности г) в Вооруженных Силах Российской Федерации, воинских формированиях и других войсках
ТЗ ₁₄₁		Согласно Федеральному закону «О воинской обязанности и военной службе» первоначальная постановка на воинский учет граждан мужского пола осуществляется в период: а) с 1 января по 1 апреля в год достижения ими

		возраста 17 лет б) с 1 января по 31 марта в год достижения ими возраста 16 лет в) с 1 января по 31 марта в год достижения ими возраста 17 лет
ТЗ ₁₄₂		Считаются уклонившимися от исполнения воинской обязанности и подлежащими административной ответственности граждане: а) не явившиеся по вызову военного комиссариата в указанный срок по уважительной причине, подтвержденной документом б) не явившиеся по вызову военного комиссариата в указанный срок без объяснения причин в) явившиеся по вызову военного комиссариата с нарушением указанного срока (опозданием) по уважительной причине, подтвержденной документом г) явившиеся по вызову военного комиссариата с опозданием
ТЗ ₁₄₃		Укажите родственников, тяжелое состояние которых является уважительной причиной для неявки в указанный срок по вызову военного комиссариата: а) отец, мать б) жена, муж в) сын, дочь г) родной брат, родная сестра д) двоюродный брат, двоюродная сестра е) племянник, племянница ж) дедушка, бабушка з) усыновитель и) родной дядя, родная тетя
ТЗ ₁₄₄		По результатам профессионального психологического отбора определяется оценка о профессиональной пригодности гражданина к исполнению обязанностей в сфере военной деятельности. Она может быть такой: а) рекомендуется в первую очередь б) рекомендуется во вторую очередь в) рекомендуется г) рекомендуется в основном д) рекомендуется условно е) рекомендуется с ограничениями ж) не рекомендуется
ТЗ ₁₄₅		Какой категории соответствует оценка

	профессиональной пригодности «рекомендуется» гражданина, призываемого на военную службу? а) первой категории профессиональной пригодности (полностью соответствует требованиям воинских должностей) б) второй категории профессиональной пригодности (в основном соответствует требованиям воинских должностей) в) третьей категории профессиональной пригодности (минимально соответствует требованиям воинских должностей)
ТЗ ₁₄₆	Согласно психологической классификации воинских должностей, замещаемых сержантами, старшинами, солдатами и матросами, на должности специального назначения целесообразно отбирать кандидатов, имеющих гражданские специальности: а) машиниста автокрана б) кузнеца в) водолаза г) пожарного д) монтажника е) учителя ж) горнорабочего з) спасателя и) каскадера к) оператора ЭВМ
ТЗ ₁₄₇	С каким результатом надо пробежать на лыжах 5 км, чтобы выполнить норматив для нового пополнения воинских частей на оценку «отлично»? а) 30 мин. б) 31 мин. в) 29 мин. г) 32 мин.
ТЗ ₁₄₈	Какое минимальное расстояние необходимо проплыть в спортивной форме, чтобы выполнить норматив для нового пополнения воинских частей? а) 20 м б) 30 м в) 40 м г) 50 м
ТЗ ₁₄₉	Федеральным законом «О воинской обязанности и военной службе» установлены: а) обязательная подготовка к военной службе б) специальная подготовка к военной службе

	в) необходимая подготовка к военной службе г) добровольная подготовка к военной службе б) принудительная подготовка к военной службе е) полная подготовка к военной службе
ТЗ ₁₅₀	По результатам медицинского освидетельствования врачами специалистами могут быть вынесены следующие заключения о годности к военной службе а) годен к военной службе б) пригоден к военной службе в) годен к военной службе с незначительными ограничениями г) минимально годен к военной службе д) ограниченно годен к военной службе е) неограниченно годен к военной службе ж) временно не годен к военной службе з) не годен к военной службе
ТЗ ₁₅₁	Служебное подчинение младших старшим, нижестоящих органов вышестоящим, а также исполнение правил служебной, в том числе воинской, дисциплины во взаимоотношениях между различными по служебному положению и званию лицами – это: а) дисциплинированность б) субординация в) исполнительность г) уважительное отношение
ТЗ ₁₅₂	Запас Вооруженных Сил Российской Федерации предназначен: а) для подготовки населения к ведению партизанских действий в случае необходимости б) для развертывания армии при мобилизации и ее пополнения во время войны в) для создания резерва различных специалистов, необходимых в народном хозяйстве
ТЗ ₁₅₃	Граждане, состоящие в запасе, могут призываться на военные сборы продолжительностью: а) до 2 месяцев, но не чаще одного раза в 2 года б) до 3 месяцев, но не чаще одного раза в 3 года в) до 2 месяцев, но не чаще одного раза в 3 года г) до 3 месяцев, но не чаще одного раза в 2 года
ТЗ ₁₅₄	Что из перечисленного относится к оружию массового поражения? а) ядерное оружие б) высокоточное оружие

	в) химическое оружие г) огнестрельное оружие д) бактериологическое (биологическое)
ТЗ ₁₅₅	Где хранятся стрелковое оружие и боеприпасы? а) в прикроватных тумбочках б) в комнате для чистки оружия в) в комнате для хранения оружия
ТЗ ₁₅₆	Чем может быть вооружено мотострелковое отделение? а) танк б) автомобиль в) БМП или БТР
ТЗ ₁₅₇	Чем являются современный бой? а) современный бой является войсковым б) современный бой является общевойсковым в) современный бой является общим
ТЗ ₁₅₈	В каком году был сконструирован автомат Калашникова? а) в 1935 б) в 1941 в) в 1947 г) в 1954
ТЗ ₁₅₉	Сколько патронов в стандартном магазине для автомата Калашникова? а) 25 б) 30 в) 40 г) 45
ТЗ ₁₆₀	В каком году был принят на вооружение пистолет Макарова? а) в 1948 б) в 1949 в) в 1950 г) в 1951
ТЗ ₁₆₁	Из скольких деталей состоит ПМ? а) 12 б) 64 в) 32 г) 48
ТЗ ₁₆₂	9-мм пистолет Макарова является... а) личным оружием нападения и защиты, которое предназначено для поражения противника на коротких расстояниях б) индивидуальным оружием, предназначенным для ведения боя как одиночным огнем, так и

	очередью в) индивидуальным оружием, имеющим целью уничтожение живой силы и поражение огневых средств противника
ТЗ ₁₆₃	Сколько метров составляет убойное действие пули 9-мм пистолета Макарова? а) 350 м б) 50 м в) 100 м г) 250 м
ТЗ ₁₆₄	Гражданин, обучающийся по очной форме обучения в образовательной организации среднего профессионального образования а) освобождается от призыва на военную службу б) не подлежит призыву на военную службу в) имеет право на получение отсрочки от призыва на военную службу г) имеет отсрочку от призыва на военную службу
ТЗ ₁₆₅	Кем является Президент РФ для Вооруженных Сил РФ а) Главнокомандующим б) Маршалом в) Командующим г) Верховным Главнокомандующим
ТЗ ₁₆₆	В какие сроки осуществляется призыв граждан России на действительную военную службу? а) с 1 октября по 31 декабря б) с 1 января по 31 марта в) с 1 апреля по 30 июня г) в любые сроки
ТЗ ₁₆₇	Какое наказание ожидает гражданина, уклоняющегося от призыва на военную или альтернативную службу в соответствии со статьёй 328 Уголовного кодекса Российской Федерации? а) в виде ареста на срок до 6 месяцев б) в виде лишения свободы на срок до 1 года в) в виде лишения свободы на срок до 2 лет г) в виде лишения свободы на срок до 3 лет
ТЗ ₁₆₈	Какое наказание ожидает гражданина, уклоняющегося от призыва на военную службу при отсутствии законных оснований для освобождения от этой службы (в соответствии со статьёй 328 Уголовного кодекса Российской Федерации)? а) в виде ареста на срок до 6 месяцев

		б) в виде лишения свободы на срок до 1 года в) в виде лишения свободы на срок до 2 лет г) в виде лишения свободы на срок до 3 лет
ТЗ ₁₆₉		Какая мера наказания предусмотрена законом, если гражданин уклоняется от призыва путём причинения себе телесного повреждения или симуляции болезни, посредством подлога или путём другого обмана? а) лишение свободы на срок до одного года б) лишение свободы на срок от одного до пяти лет в) лишение свободы на срок от двух до шести лет г) лишение свободы на срок от трёх до восьми лет
ТЗ ₁₇₀		Какие меры наказания предусмотрены законом за оскорбление одним военнослужащим другого во время исполнения или в связи с исполнением обязанностей военной службы? а) ограничением по военной службе на срок до 6 месяцев б) содержание в дисциплинарной воинской части на срок до 6 месяцев в) лишение свободы на срок до 6 месяцев г) увеличение срока службы на срок до 1 месяца
ТЗ ₁₇₁		Какие меры наказания предусмотрены законом за самовольное оставление части или места службы? а) арест на срок до 6 месяцев б) содержание в дисциплинарной воинской части на срок до 1 года в) лишение свободы на срок до 6 месяцев г) лишение свободы на срок до 1 года
ТЗ ₁₇₂		Какая мера наказания предусмотрена законом за дезертирство, то есть самовольное оставление части или места службы в целях уклонения от прохождения военной службы? а) наказывается лишением свободы на срок до 4 лет б) наказывается лишением свободы на срок до 5 лет в) наказывается лишением свободы на срок до 6 лет г) наказывается лишением свободы на срок до 7 лет
ТЗ ₁₇₃		Какие меры наказания предусмотрены законом за нарушение правил сбережения вверенных для служебного пользования оружия, боеприпасов или предметов военной техники, если это повлекло по

	неосторожности их утрату? а) штраф в размере до 800 тысяч рублей б) ограничение по военной службе на срок до 2 лет в) арестом на срок до 6 месяцев г) содержание в дисциплинарной воинской части на срок до 2 лет д) лишение свободы на срок до 2 лет												
ТЗ ₁₇₄	Установите соответствие между войсковыми и корабельными званиями <table border="1"> <thead> <tr> <th>Войсковое звание</th><th>Корабельное звание</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Рядовой</td><td>А. Капитан 3 ранга</td></tr> <tr> <td>2. Майор</td><td>Б. Матрос</td></tr> <tr> <td>3. Прапорщик</td><td>В. Лейтенант</td></tr> <tr> <td>4. Лейтенант</td><td>Г. Адмирал флота</td></tr> <tr> <td>5. Генерал армии</td><td>Д. Мичман</td></tr> </tbody> </table>	Войсковое звание	Корабельное звание	1. Рядовой	А. Капитан 3 ранга	2. Майор	Б. Матрос	3. Прапорщик	В. Лейтенант	4. Лейтенант	Г. Адмирал флота	5. Генерал армии	Д. Мичман
Войсковое звание	Корабельное звание												
1. Рядовой	А. Капитан 3 ранга												
2. Майор	Б. Матрос												
3. Прапорщик	В. Лейтенант												
4. Лейтенант	Г. Адмирал флота												
5. Генерал армии	Д. Мичман												
ТЗ ₁₇₅	Распределите воинские формирования Сухопутных войск по масштабам (от самой крупной до наименьшей): а) корпус б) <u>батальон</u> (дивизион) в) бригада г) отделение д) армия е) дивизия ж) взвод з) <u>рота</u> (батарея) и) полк												
ТЗ ₁₇₆	Обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей – это...												
ТЗ ₁₇₇	К клиническим признакам ушиба мягких тканей относятся: 1) подвижность кости в месте повреждения; 2) боль, отёк 3) наличие раны, отёк 4) деформация конечности, боль												
ТЗ ₁₇₈	Ведущими факторами травматического шока являются: 1) голод и психоэмоциональное перенапряжение 2) снижение иммунитета и малый адаптационный ресурс												

		3) переутомление и охлаждение тела 4) боль и кровопотеря
ТЗ ₁₇₉		Характерный признак, который свидетельствует о наличии у пострадавшего перелома: 1) боль 2) отек 3) крепитация 4) нарушение функции
ТЗ ₁₈₀		Действия, которые нельзя предпринимать при оказании помощи людям с отморожениями: 1) прием согревающих напитков 2) растирание снегом 3) растирание спиртом 4) массаж обмороженного участка в воде комнатной температуры
ТЗ ₁₈₁		Признаки ожога 1-й степени: 1) боль, покраснение, ограниченный отек 2) отечность, крупные пузыри, наполненные прозрачной или слегка мутноватой жидкостью 3) темно-коричневая корка, спаянная с подлежащими тканями 4) боль, мелкие пузыри, наполненные прозрачной или слегка мутной жидкостью
ТЗ ₁₈₂		Признаки биологической смерти: 1) трупные пятна 2) агональная фаза 3) остановка сердечной деятельности 4) прекращение дыхания
ТЗ ₁₈₃		Основные симптомы остановки сердца: 1) потеря сознания 2) отсутствие пульса на сонных и бедренных артериях 3) отсутствие сердечных тонов 4) остановка дыхания
ТЗ ₁₈₄		При переломе плеча и бедра необходимо создать неподвижность: 1) в одном суставе 2) в трех суставах 3) в двух суставах 4) в четырех суставах
ТЗ ₁₈₅		На какое время накладывается жгут на конечность в теплое время года? 1) на любое 2) 1 час 3) 30 мин.

		4) 3 часа
ТЗ ₁₈₆		Выберите средства для остановки артериального кровотечения: 1) давящая бинтовая повязка 2) индивидуальный перевязочный пакет 3) жгут 4) шина
ТЗ ₁₈₇		При укусе пчелы необходимо в первую очередь: 1) приложить холод на место укуса 2) удалить жало 3) назначить антиаллергические препараты 4) обработать место укуса спиртом
ТЗ ₁₈₈		Действия, которые должны быть проведены в качестве первой доврачебной помощи при пищевом отравлении: 1) назначение антибиотиков 2) промывание желудка 3) вызов врача 4) грелка на область желудка
ТЗ ₁₈₉		При попадании инородного тела (осколок стекла) в глаз необходимо: 1) удалить осколок стекла 2) закрыть поврежденный глаз и направить пострадавшего в больницу 3) закрыть оба глаза и направить пострадавшего в больницу 4) закапать глаз дезинфицирующим раствором
ТЗ ₁₉₀		При асфиксии (попадание инородного тела в дыхательные пути) необходимо в первую очередь: 1) обратиться к врачу 2) подойти к пострадавшему сзади, обхватить его руками и несколько раз надавить на верхнюю часть живота 3) открыть рот пострадавшего и попытаться удалить инородное тело 4) постучать по спине
ТЗ ₁₉₁		Для человека критический уровень объема кровопотери составляет 1) 500 мл 2) 700 мл 3) 900 мл 4) 1000 мл
ТЗ ₁₉₂		Кровь алого цвета, высоким фонтаном или пульсирующей струей вытекает при кровотечении 1) венозном

		2) артериальном 3) капиллярном 4) паренхиматозном
ТЗ ₁₉₃		Выберите верный алгоритм оказания первой помощи при открытом переломе: 1) концы сломанных костей совместить 2) убрать осколки костей и наложить на рану пузырь со льдом 3) наложить стерильную повязку на рану, осуществить иммобилизацию конечности и дать покой больному 4) осуществить иммобилизацию конечности
ТЗ ₁₉₄		Соотнесите виды кровотечений с их характеристиками
	Виды кровотечений	Характеристика кровотечений
	1) Смешанное	А) Кровь имеет темный цвет, пульсирует, вытекает из раны спокойно, непрерывно
	2) Венозное	Б) Кровь сочится по всей поверхности раны
	3) Артериальное	В) Возникает при множественных повреждениях, как поверхностных, так и глубоких
	4) Капиллярное	Г) Кровь алого цвета, вытекает из раны пульсирующей струей
	5) Внутреннее	Д) Возникает при повреждении внутренних органов, не видно снаружи

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

ПЛАН ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 1.1

Раздел 1. Организация обслуживания потребителей туристских услуг

Тема 1.1 Введение. Стартовая диагностика обучающихся.

Цели:

уметь:

- выявлять значение контакта в сервисной деятельности (У1);

знать:

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности (З1);

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые

методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Основные понятия и термины по теме: услуга, сервис, потребитель, исполнитель, клиент.

План занятия:

1. Введение в предметное содержание дисциплины.

Социальная значимость специалиста гостиничного сервиса базируется на взаимоотношениях с гостями отеля и качеством предоставления гостиничных услуг.

2. Общие компетенции менеджера в гостиничном сервисе

Менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Задание 1. *Аудиторная самостоятельная письменная работа в конспекте (правила ведения конспекта, оформление слайдов презентации в конспекте): выделить ОК, формируемые в ходе изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»*

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности (У1);

- выявлять взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений (У2);

- выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности (У3).

знать:

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности (З1);

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг») (З2);

- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности (З3);

- основы теории организации обслуживания (З4);

- классификации услуг и их характеристику (З5);

- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг (З6);

- место сервиса в жизнедеятельности человека (З7).

Задание 2. Аудиторная самостоятельная письменная работа в конспекте: оформить ЗУ в конспекте и подобрать ЗУ, соответствующие формируемым ОК и ПК.

3. Проблемы сервисной деятельности.

Задание 3. Аудиторная самостоятельная письменная работа в конспекте с последующим обсуждением: прочитайте текст и выявите проблемы современной сервисной деятельности.

Источник: Иванова Н.С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.: ил. ISBN 978-5-94047-256-8

С начала XXI столетия самой большой проблемой сферы сервиса остается создание и функционирование совершенной организационно-правовой базы как способа государственного обеспечения существования и развития индустрии услуг. В последнее время наблюдается динамичное развитие нормативно-правовых источников, регулирующих процесс сервисной деятельности: изданы постановления Правительства РФ, регламентирующий процесс предоставления гостиничных, туристских услуг, разработаны и утверждены несколько систем классификации гостиниц и других средств размещения, горнолыжных курортов и пляжей, разработано большое количество национальных стандартов туристской индустрии,

содержащих нормы, направленные на качественное обслуживание туристов, экскурсантов и клиентов гостиниц.

Вторая проблема — это изучение и удовлетворение разнообразных человеческих потребностей с учетом индивидуального подхода и дифференциации доходов населения. Сфера сервиса предлагает различные методы и формы удовлетворения желаний человека. Развитие новых технологий порождает информационный, электронный, бизнес в индустрии моды и красоты и другие виды бизнеса как новые типы услуг. Максимальное приближение к потребителю достигается с помощью прогрессивных форм обслуживания: бесконтактное обслуживание, с помощью обменных фондов, служба экспресс-ремонта, выездное обслуживание.

Третья проблема касается организации самого процесса обслуживания населения в разных областях народного хозяйства. Работник «контактной зоны» должен уметь применять знания по психологии в своей деятельности. Кроме того, трудовая деятельность специалистов по сервису и гостиничному делу включает в себя профессиональную этику, культуру общения, эстетику рабочего места и другие теоретико-практические аспекты сервисной деятельности.

Четвертая проблема является главной для конкурентоспособности сервисных предприятий. Речь идет о качестве и безопасности предоставления услуг и различных путей их совершенствования. Формой удовлетворения человеческих потребностей служит сервисная деятельность, т. е. работа по оказанию услуг. Наиболее полно представленный спектр услуг является условием конкурентоспособности предприятия. Кроме того, сфера сервиса должна быть стимулом для развития материального производства, принцип вторичности для нее не приемлем.

Пятая проблема для сферы сервиса — это подготовка кадров и высококвалифицированного персонала. От ее разрешения зависит дальнейшая судьба очень хрупкой сферы сервисного обслуживания. Функционирование сферы сервиса в новых рыночных отношениях требует иного подхода государственных структур России.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте состояние национальной экономики.
2. Назовите источники роста национальной экономики.
4. Претерпел ли в ходе рыночных преобразований качественное изменение состав производителей услуг?
5. Изменился ли качественный и количественный состав услуг востребованных населением РФ?
6. Каковы последствия недостаточной развитости сферы услуг в России?

Задания для учебно-научной работы (НИРС):

Подготовить и оформить эссе (сообщение, доклад, презентацию) по теме: «Специалист гостиничного бизнеса (горничная, швейцар, носильщик, портье и т.д.)» на выбор обучающегося.

Методические указания (рекомендации) по выполнению

внеаудиторной самостоятельной работы:

Используя ИКТ, найти профильные порталы (электронные журналы и др. Интернет-ресурсы), содержащие актуальную информацию по аспектам профессиональной деятельности специалиста гостиничного сервиса и определить тенденции в развитии туризма.

Формы и методы контроля внеаудиторной самостоятельной работы:

Проверка рабочих тетрадей / презентация, доклад.

Рубежный контроль (ТРК)

Контрольное занятие № 1

Тестирование

Вариант №1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- a) опрос, профессионализм, качество;
- b) услуга, спрос, специалист;
- c) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- a) исследовательская;
- b) потребительская (пользовательская);
- c) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- a) украшение номеров;
- b) прием и размещение;
- c) расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- a) рекламные услуги;
- b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- c) психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- c) общественные структуры: политические партии.

Вариант № 2

1. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- a) спрос;
- b) потребность;
- c) мотивация.

2. Сервисная деятельность – это:

- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

3. К некоммерческим услугам относят:

- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

4. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

4. Контактной зоной не является:

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

5. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

Вариант № 3

1. Физические потребности это потребности в:

- a) в общественной деятельности,
- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

2. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

3. Франчайзинг это:

a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

4. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;

с) мотив.

5. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Критерии оценки итогов тестирования:

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетв.»

менее 50% - «неудовлетв.»

Контрольное занятие № 2

Деловая игра «В гостинице.

Стратегия и тактика поведения специалиста»»

Роли/участники: менеджер, руководитель гостиницы, клиент, мастер по тренингу

Сценарий/план:

1) Вступительное слово ведущего. Представление участников.

2) Выступление мастера по тренингу «Стратегия и тактика поведения специалиста при работе с клиентом».

3) Выступление руководителя гостиницы «Стратегия фирмы по работе с клиентами».

4) Работа в парах: менеджер , клиент. Подбор услуги.

5)Подведение итогов.

6) Рефлексия.

Примерный перечень тем докладов, рефератов

1) Возникновение сервисной деятельности.

2) Этапы развития сервисной деятельности в России.

3) Виды сервисной деятельности.

4) Основные подходы к осуществлению сервиса.

5) Какова роль конкуренции в развитии рынка услуг?

6) Формы организации обслуживания населения.

7) Особенности территориального размещения сервисных предприятий.

8) Элементы имиджа фирмы.

9) особенности организации контактных зон на сервисных предприятиях

10) Роль и виды рекламы в сервисной деятельности.

11) Внедрение новых видов услуг.

- 12) Понятие об этической культуре сервиса.
- 13) Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность, их структура.
- 14) Потребности – основа формирования сервисной деятельности.
- 15) Понятие услуги, классификация услуг.
- 16) Уровень обслуживания населения.
- 17) Ответственность продавца перед покупателем
- 18) В какие сроки исполнитель обязан выполнять работу (услугу)?
- 19) Имеет ли потребитель право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров?
- 20) В случае чего товары подлежат изъятию у продавца?
- 21) Какие требования вправе требовать потребитель, которому продали товар ненадлежащего качества?
- 22) Что обязан осуществлять продавец (исполнитель) в случае отсутствия в договоре условий о качестве товара?
- 23) Что означает «безопасность товара»?
- 24) В случае чего изготовитель обязан снять товар с производства?
- 25) С какого дня устанавливается гарантийный срок?
- 26) Каким законом осуществляется защита прав потребителя?

Тестовые задания

1. В чем заключается неосязаемость услуги:
 - а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - с) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
2. Отличительными особенностями услуг являются:
 - а) неразрывность производства и потребления услуги;
 - б) несохраняемость услуг;
 - с) незабываемость услуг.
3. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
 - а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - б) предоставление информации клиенту;
 - с) оказание услуги клиенту.
4. Услуга обладает следующими качествами:
 - а) способность к хранению и транспортировке;
 - б) неотделимость от своего источника;
 - с) неизменностью качества.
5. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 - а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов,

- решение о покупке, реакция на покупку.
- с) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
6. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
- а) 0 – 45см;
 - б) 45 – 120 см;
 - с) 120 – 400 см.
7. Характеристика услуг:
- а) неопределенность качества;
 - б) могут накапливаться;
 - с) передача собственности.
8. Характеристика товаров:
- а) неоднородность;
 - б) индивидуальность;
 - с) осязаемость.
9. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:
- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - б) соответствие техническим условиям и стандартам;
 - с) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.
10. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- а) материально-преобразовательная;
 - б) исследовательская;
 - с) потребительская (пользовательская).
11. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
- а) Резервирование столиков;
 - б) Вызов такси;
 - с) Кондиционирование воздуха.
12. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
- а) материально-преобразовательной деятельности;
 - б) познавательной деятельности;
 - с) ценностно-ориентационной деятельности.
13. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
- а) контактная зона;
 - б) зал ожидания;
 - с) комната для посетителей.
14. В чем заключается несохраняемость услуг:

- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
15. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неосвязаемость услуг;
 - b) неразрывность производства и потребления услуги;
 - c) незабываемость услуг.
16. Обслуживание это:
- a) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - b) оказание услуги потребителю;
 - c) комплекс мер по обслуживанию населения.
17. Сервис — это:
- a) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - b) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - c) предпродажное и гарантийное обслуживание.
18. Производственные услуги – это:
- a) услуги банков, страховых компаний;
 - b) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 - c) пассажирский транспорт, торговля, образование.
19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- a) государственными;
 - b) идеальными;
 - c) смешанными.
20. Контактная зона – это:
- a) любое место, где производится услуга;
 - b) место, где услуга может храниться;
 - c) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
21. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
- a) поиск понимания;
 - b) призыв к совести;
 - c) жалоба.
22. Социальные потребности это потребности в:
- a) в самовыражении;
 - b) в познании,
 - c) в жилье.
23. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) обслуживание на дому;
 - b) индивидуальное обслуживание;
 - c) письменное обслуживание.
24. Характеристика услуг:
- a) деятельность, процесс;
 - b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - c) получает только один покупатель единожды.
25. Характеристика товаров:
- a) потребитель участвует в производственном процессе;
 - b) производство и потребление осуществляются одновременно;
 - c) передача собственности.
26. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:
- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
27. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - b) соответствие техническим условиям и стандартам;
 - c) продукт человеческой деятельности.
28. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:
- a) индустрия сферы услуг;
 - b) инфраструктура сферы услуг;
 - c) индустрия сервиса.
29. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- a) это отчужденный от производителя результат труда;
 - b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - c) фактически производство совмещено с потреблением.
30. Сфера обслуживания населения – это:
- a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;

с) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

31. Услуга – это:

а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

б) осязаемые действия, направленные на товар или человека;

с) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

32. Общественными услугами являются:

а) телевидение, радио, образование;

б) услуги, связанные с досугом;

с) услуги, связанные с транспортом.

33. К легитимным услугам относят:

а) нелегальные услуги;

б) услуги, имеющие криминальный оттенок;

с) услуги, одобряемые государством и обществом.

34. Контактной зоной может считаться:

а) стойка администратора в гостинице;

б) цех по ремонту оборудования;

с) строительная площадка.

35. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

а) нормативное время;

б) время обслуживания;

с) ресурсное время.

36. Одной из существенных отличий услуги от товара является:

а) различие мест хранения;

б) более высокая стоимость;

с) совмещение производства и потребления.

37. Интеллектуальные потребности это потребности в:

а) образовании;

б) в самовыражении;

с) в пище.

38. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

а) самообслуживание;

б) фирменное обслуживание;

с) индивидуальное обслуживание.

39. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

а) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;

б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы,

решение о покупке, реакция на покупку;

с) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

40. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

41. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

б) соответствие техническим условиям и стандартам;

с) продукт человеческой деятельности.

Перечень тем докладов, рефератов

- 1) Возникновение сервисной деятельности.
- 2) Этапы развития сервисной деятельности в России.
- 3) Виды сервисной деятельности.
- 4) Основные подходы к осуществлению сервиса.
- 5) Какова роль конкуренции в развитии рынка услуг?
- 6) Формы организации обслуживания населения.
- 7) Особенности территориального размещения сервисных предприятий.
- 8) Элементы имиджа фирмы.
- 9) особенности организации контактных зон на сервисных предприятиях
- 10) Роль и виды рекламы в сервисной деятельности.
- 11) Внедрение новых видов услуг.
- 12) Понятие об этической культуре сервиса.
- 13) Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность, их структура.
- 14) Потребности – основа формирования сервисной деятельности.
- 15) Понятие услуги, классификация услуг.
- 16) Уровень обслуживания населения.
- 17) Ответственность продавца перед покупателем
- 18) В какие сроки исполнитель обязан выполнять работу (услугу)?
- 19) Имеет ли потребитель право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров?
- 20) В случае чего товары подлежат изъятию у продавца?

- 21) Какие требования вправе требовать потребитель, которому продали товар ненадлежащего качества?
- 22) Что обязан осуществлять продавец (исполнитель) в случае отсутствия в договоре условий о качестве товара?
- 23) Что означает «безопасность товара»?
- 24) В случае чего изготовитель обязан снять товар с производства?
- 25) С какого дня устанавливается гарантийный срок?
- 26) Каким законом осуществляется защита прав потребителя?
- 27) Кто такой потребитель?
- 28) Кто такой исполнитель?

Тестовые задания

Вариант №1

- ТЗ₁ Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
- а) опрос, профессионализм, качество;
 - б) услуга, спрос, специалист;
 - с) деятельность, потребность и услуга.
- ТЗ₂ Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- а) исследовательская;
 - б) потребительская (пользовательская);
 - с) ценностно-ориентационная.
- ТЗ₃ К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
- а) бронирование номеров;
 - б) прием и размещение;
 - с) расчет при выезде.
- ТЗ₄ К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
- а) рекламные услуги;
 - б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - с) психодиагностику.
- ТЗ₅ Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - с) общественные структуры: политические партии.
- ТЗ₆ В чем заключается неосвязаемость услуги:
- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - с) они во многом зависят от квалификации работника, его

- индивидуально-личностных черт и настроения.
- ТЗ₇ Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- а) спрос;
 - б) потребность;
 - с) мотивация.
- ТЗ₈ Отличительными особенностями услуг являются:
- а) неразрывность производства и потребления услуги;
 - б) несохраняемость услуг;
 - с) незабываемость услуг.
- ТЗ₉ Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - б) предоставление информации клиенту;
 - с) оказание услуги клиенту.
- ТЗ₁₀ Сервисная деятельность – это:
- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - с) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
- ТЗ₁₁ Услуга обладает следующими качествами:
- а) способность к хранению и транспортировке;
 - б) неотделимость от своего источника;
 - с) неизменностью качества.
- ТЗ₁₂ К некоммерческим услугам относят:
- а) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - б) услуги организаций общественного питания;
 - с) услуги благотворительных фондов.
- ТЗ₁₃ Целью сервисной деятельности является:
- а) удовлетворение человеческих потребностей;
 - б) исследование рынка услуг;
 - с) производство услуг.
- ТЗ₁₄ Контактной зоной не является:
- а) зона ремонта бытовой техники;
 - б) рабочее место парикмахера;
 - с) рабочее место стоматолога.
- ТЗ₁₅ Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- а) бесконтактным;
 - б) формальным;
 - с) бесплатным.

- ТЗ₁₆ Физические потребности это потребности в:
- а) в общественной деятельности,
 - б) во сне;
 - с) в творческой деятельности.
- ТЗ₁₇ Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а) бесконтактное обслуживание;
 - б) фирменное обслуживание;
 - с) неформальное обслуживание.
- ТЗ₁₈ Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - с) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
- ТЗ₁₉ В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
- а) 0 – 45см;
 - б) 45 – 120 см;
 - с) 120 – 400 см.
- ТЗ₂₀ Франчайзинг это:
- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - с) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
- ТЗ₂₁ Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а) социальный статус;
 - б) выгода;
 - с) мотив.
- ТЗ₂₂ Характеристика услуг:
- а) неопределенность качества;
 - б) могут накапливаться;
 - с) передача собственности.
- ТЗ₂₃ Характеристика товаров:
- а) неоднородность;
 - б) индивидуальность;

- с) осязаемость.
- ТЗ₂₄ Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:
- а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- ТЗ₂₅ Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:
- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - б) соответствие техническим условиям и стандартам;
 - с) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.
- ТЗ₂₆ Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- а) жилищно-коммунальные услуги;
 - б) научно-исследовательские услуги;
 - с) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.
- ТЗ₂₇ Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- а) материально-преобразовательная;
 - б) исследовательская;
 - с) потребительская (пользовательская).
- ТЗ₂₈ Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
- а) Резервирование столиков;
 - б) Вызов такси;
 - с) Кондиционирование воздуха.
- ТЗ₂₉ Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
- а) материально-преобразовательной деятельности;
 - б) познавательной деятельности;
 - с) ценностно-ориентационной деятельности.
- ТЗ₃₀ Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 - б) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
 - с) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
- ТЗ₃₁ Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
- а) контактная зона;
 - б) зал ожидания;
 - с) комната для посетителей.
- ТЗ₃₂ В чем заключается несохраняемость услуг:
- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - с) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
- ТЗ₃₃ Отличительными особенностями услуг являются:
- а) неосвязаемость услуг;
 - б) неразрывность производства и потребления услуги;
 - с) незабываемость услуг.
- ТЗ₃₄ Обслуживание это:
- а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - б) оказание услуги потребителю;
 - с) комплекс мер по обслуживанию населения.
- ТЗ₃₅ Сервис — это:
- а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - с) предпродажное и гарантийное обслуживание.
- ТЗ₃₆ Производственные услуги – это:
- а) услуги банков, страховых компаний;
 - б) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 - с) пассажирский транспорт, торговля, образование.

- ТЗ₃₇ Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- а) государственными;
 - б) идеальными;
 - в) смешанными.
- ТЗ₃₈ Контактная зона – это:
- а) любое место, где производится услуга;
 - б) место, где услуга может храниться;
 - в) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
- ТЗ₃₉ Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
- а) поиск понимания;
 - б) призыв к совести;
 - в) жалоба.
- ТЗ₄₀ Социальные потребности это потребности в:
- а) в самовыражении;
 - б) в познании,
 - в) в жилье.
- ТЗ₄₁ Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а) обслуживание на дому;
 - б) индивидуальное обслуживание;
 - в) письменное обслуживание.
- ТЗ₄₂ Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
 - в) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- ТЗ₄₃ В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..
- а) 0 – 45см;
 - б) 45 – 120 см;
 - в) 120 – 400 см.
- ТЗ₄₄ Франчайзинг это:
- а) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
 - в) компания-владелец известной торговой марки разрешает

другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.

- ТЗ₄₅ Качество услуг тесно переплетается:
- а) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
 - б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
 - с) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.
- ТЗ₄₆ Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а) референтные группы;
 - б) комфорт;
 - с) престиж.
- ТЗ₄₇ Характеристика услуг:
- а) деятельность, процесс;
 - б) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - с) получает только один покупатель единожды.
- ТЗ₄₈ Характеристика товаров:
- а) потребитель участвует в производственном процессе;
 - б) производство и потребление осуществляются одновременно;
 - с) передача собственности.
- ТЗ₄₉ Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:
- а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- ТЗ₅₀ Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - б) соответствие техническим условиям и стандартам;
 - с) продукт человеческой деятельности.
- ТЗ₅₁ Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по

- сферам ее осуществления:
- а) бытовые услуги;
 - б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
 - с) управленческие услуги.
- ТЗ₅₂ Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- а) исследовательская;
 - б) потребительская (пользовательская);
 - с) коммуникативная (общение).
- ТЗ₅₃ Трансфер - это
- а) Покупка и доставка билетов;
 - б) Встреча и проводы;
 - с) Экскурсионные услуги.
- ТЗ₅₄ Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:
- а) эмпирический и теоретический;
 - б) оценочный и информационный;
 - с) аналитический и экспертный.
- ТЗ₅₅ Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
- а) потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
 - б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
 - с) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).
- ТЗ₅₆ Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:
- а) индустрия сферы услуг;
 - б) инфраструктура сферы услуг;
 - с) индустрия сервиса.
- ТЗ₅₇ Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- а) это отчужденный от производителя результат труда;
 - б) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - с) фактически производство совмещено с потреблением.
- ТЗ₅₈ Отличительными особенностями услуг являются:
- а) неразрывность производства и потребления услуги;

- b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
- ТЗ₅₉ Сфера обслуживания населения – это:

 - a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
 - c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
- ТЗ₆₀ Услуга – это:

 - a) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 - b) осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 - c) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
- ТЗ₆₁ Общественными услугами являются:

 - a) телевидение, радио, образование;
 - b) услуги, связанные с досугом;
 - c) услуги, связанные с транспортом.
- ТЗ₆₂ К легитимным услугам относят:

 - a) нелегальные услуги;
 - b) услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - c) услуги, одобряемые государством и обществом.
- ТЗ₆₃ Контактной зоной может считаться:

 - a) стойка администратора в гостинице;
 - b) цех по ремонту оборудования;
 - c) строительная площадка.
- ТЗ₆₄ Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

 - a) нормативное время;
 - b) время обслуживания;
 - c) ресурсное время.
- ТЗ₆₅ Одной из существенных отличий услуги от товара является:

 - a) различие мест хранения;
 - b) более высокая стоимость;
 - c) совмещение производства и потребления.
- ТЗ₆₆ Интеллектуальные потребности это потребности в:

 - a) образовании;
 - b) в самовыражении;
 - c) в пище.
- ТЗ₆₇ Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих

- потребностей:
- а) самообслуживание;
 - б) фирменное обслуживание;
 - с) индивидуальное обслуживание.
- ТЗ₆₈ Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- а) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
 - б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
 - с) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- ТЗ₆₉ В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
- а) 120 – 400см;
 - б) 45 – 120 см;
 - с) 400 - 750см.
- ТЗ₇₀ Франчайзинг это:
- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - б) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - с) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.
- ТЗ₇₁ Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а) социальный статус;
 - б) культура;
 - с) престиж
- ТЗ₇₂ Характеристика услуг:
- а) потребитель участвует в производственном процессе;
 - б) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - с) передача собственности.
- ТЗ₇₃ Характеристика товаров:
- а) потребитель участвует в производственном процессе;
 - б) индивидуальность;
 - с) передача собственности.
- ТЗ₇₄ Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:
- а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров

работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

- б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

ТЗ₇₅ Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- б) соответствие техническим условиям и стандартам;
- с) продукт человеческой деятельности.

Перечень теоретических вопросов

ТВ 1. Понятие и сущность сервисной деятельности.

ТВ 2. Функции сферы услуг.

ТВ 3. Развитие сервисной деятельности в Древнем мире.

ТВ 4. Эволюция сервиса в средние века.

ТВ 5. Развитие услуг в XIX веке.

ТВ 6. Становление ресторанного дела

ТВ 7. Развитие транспортных услуг.

ТВ 8. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

ТВ 9. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.

ТВ 10. Роль сервисной деятельности в жизни страны. Социальные предпосылки для ее развития.

ТВ 11. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.

ТВ 12. Виды сервисной деятельности

ТВ 13. Организация обслуживания потребителей в контактной зоне.

ТВ 14. Основные правила обслуживания потребителей.

ТВ 15. Профессиональная этика и профессиональное поведение сотрудника контактной зоны.

ТВ 16. Культура общения с потребителями на предприятиях сервиса. Культура речевых работников контактной зоны.

ТВ 17. Работа с жалобами в сервисной организации. Способы разрешения конфликтов с клиентами.

ТВ 18. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

ТВ 19. Качество сервисных услуг

ТВ 20. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.

ТВ 21. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

ТВ 22.Формы обслуживания потребителей и показатель затрат времени.

ТВ 23.Классификация видов услуг.

ТВ 24.Виды и формы сервисной деятельности.

ТВ 25. Предприятия, оказывающие услуги населению.

ТВ 26. Психологическая культура сервиса.

ТВ 27. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.

ТВ 28.Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.

ТВ 29.Эстетика внешнего облика работника сервисной организации.

ТВ 30.Интернет -сервис в современном обществе.

ТВ 31. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме.

ТВ 32. Этика и этикет информационного сервиса.

ТВ 33.Туристские и экскурсионные услуги.

ТВ 34.История развития туристских услуг.

ТВ 35. Гостиничные услуги.

ТВ 36. Формы коммуникации в сервисе.

ТВ 37.Роль и значение невербальных способов общения.

ТВ 38. Значение невербальных способов общения. Жесты рук и кистей рук.

Использование жестов рук в качестве барьеров.

ТВ 39. Значение сигналов глаз. Поведение глаз. Виды взглядов.

ТВ 40. Противоречия сервисной деятельности.

ТВ 41. Типы личностей (по типу темперамента, психогеометрическая характеристика).

ТВ 42.Особенности сервисной деятельности в современной России.

ТВ 43. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.

ТВ 44. Зависимость сервисной деятельности от природно-климатических факторов.

ТВ 45. Зависимость сервисной деятельности от национальных особенностей.

ТВ 46. Международный обмен услугами.

ТВ 47. Сервисная деятельность в России и ее особенности.

ТВ 48.Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

ТВ 49. Жизненный цикл услуги, учет его особенностей в сервисной деятельности.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Перечень тем учебно-исследовательских работ

- ЗИР₁ Становление и развитие сервисной деятельности в гостиничном деле
- ЗИР₂ Классификация услуг в гостиничном деле
- ЗИР₃ Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности
- ЗИР₄ Характеристика инноваций в сервисной деятельности
- ЗИР₅ Особенности функционирования отдельных групп услуг в гостиничном деле
- ЗИР₆ Сервисная деятельность в гостиницах
- ЗИР₇ Виды услуг и сервисных продуктов, используемых в гостиничном деле
- ЗИР₈ Рекламная деятельность в гостиничном деле
- ЗИР₉ Менеджмент туризма, как вид деятельности и система управления
- ЗИР₁₀ Особенности менеджмента в гостиничном деле
- ЗИР₁₁ Транспортные услуги в туризме (на примере деятельности турфирмы)
- ЗИР₁₂ Модели сервисной организации в гостиничном деле
- ЗИР₁₃ Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере туризма и гостиничного обслуживания
- ЗИР₁₄ Совершенствование системы качества предоставляемых услуг на примере турфирмы
- ЗИР₁₅ Разработка мероприятий по повышению качества услуг на примере гостиницы
- ЗИР₁₆ Корпоративная культура в организациях сервисной сферы гостиниц
- ЗИР₁₇ Поведение потребителей и факторы потребления
- ЗИР₁₈ Психология процесса обслуживания
- ЗИР₁₉ Общение и взаимодействие с клиентами гостиницы
- ЗИР₂₀ Тактика обслуживания клиента на каждом этапе совершения заказа
- ЗИР₂₁ Психология процесса обслуживания клиентов гостиниц

ОП.10 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

ПЛАН ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 1.2

Раздел 1 Основы общей этики и морали

Тема 1.2 Понятие и предмет этики. Стартовая диагностика обучающихся.

Цели:

- формирование представления о профессиональной этике как необходимой составной части общего процесса получения квалификации «Специалист гостиничного дела».

В результате освоения учебного материала обучающийся должен

уметь:

- использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии;
применять речевой этикет в различных формах (У – 1);

знать:

– понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;

функциональную характеристику профессионального и делового общения (З – 1);

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций:

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

Основные понятия и термины по теме:

Этика, мораль, моральные нормы, моральные принципы, этикет.

План занятия:

1. Понятие и предмет этики и морали.

Стартовая диагностика персональных образовательных достижений обучающихся:

Проверка У1 – выполнение самостоятельного задания (работа с учебником и оформление таблицы), 20 минут

Источник: Кафтан, В. В. Деловая этика [Текст]: учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

Задание 1. Аудиторная письменная работа по учебнику: найти определения основных четырех этических категорий; оформить в конспекте таблицу определений; выучить одно из определений наизусть.

Мораль - один из способов нормативного регулирования поведения человека, особая форма общественного сознания и вид общественных отношений. - форма общественного сознания и его реализации на практике, утверждающая общественно необходимый тип поведения людей в обществе и служащий основой его регулирования.	Этика - область философской науки, предметом которой является мораль, нравственные отношения, как специфическая форма общественного сознания и жизнедеятельности человека. Профессиональная этика - совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью
Моральные нормы (нормы нравственности) – правила поведения как нравственный закон,	Этикет - установленный порядок поведения, форм обхождения; правила поведения

обязательный для каждого в отдельности. Моральные принципы: гуманизм, альтруизм, милосердие, коллективизм.	людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

Проверка ОК 5 – выполнение самостоятельного задания (эссе) в конспекте, 15 минут.

Задание 2. Аудиторная письменная работа в конспекте с последующим устным выступлением:

Напишите небольшое эссе на тему «В какой службе гостиничного предприятия я хотел бы работать и почему?»

Проверка У1 - устный фронтальный опрос, 20-25 минут.

Задание 3. Аудиторная работа с каждым обучающимся (вопросы для обсуждения, проверка знаний обучающихся о будущей профессии).

Проверка З1 – тестирование, 10 минут

Задание 4. Аудиторная индивидуальная работа: выявление остаточных знаний после изучения курса «Обществознание».

Тестовые задания «Стартовая диагностика» по УД «Профессиональная этика»

Вариант 1

1. Нормы морали охраняются:

1) государством	3) церковью
2) обществом	4) политическими партиями

2. Нормы морали оценивают:

1) поступки людей	3) намерения
2) мотивы	4) все перечисленное

3. Способность личности к моральному самоконтролю называется:

1) совестью	3) талантом
2) убеждением	4) эмоцией

4. Моральные нормы:

- 1) поддерживаются страхом наказания
- 2) обеспечиваются силой государственного принуждения
- 3) имеют оценочный характер, их нарушение встречает общественное осуждение
- 4) закрепляют представление о прекрасном и безобразном в поведении людей, в производстве и быту

5. Золотое правило нравственности провозглашает принцип:

- 1) действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества
- 2) живи сам – давай жить другим
- 3) поступай по отношению к другому так, как он поступает по отношению к тебе
- 4) не делай другому того, чего не желаешь себе

Вариант 2

1. Наука, изучающая мораль, называется:

1) культурология	2) этика	3) эстетика	4) этнография

- 1) сила и разум
- 2) борьба и уступки
- 3) добро и зло
- 4) закон и порядок

3. Исторически установившийся порядок поведения социальной группы в конкретной ситуации называется:

- 1) обычаем
- 2) статусом
- 3) этикетом
- 4) привычкой

4. Личностное ответственное следование нравственным ценностям, личное осознание необходимости безусловного выполнения моральных требований определяется категорией

- 1) долг
- 2) совесть
- 3) честь
- 4) достоинство

5. Золотое правило нравственности провозглашает принцип:

- 1) действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества
- 2) живи сам – давай жить другим
- 3) поступай по отношению к другому так, как он поступает по отношению к тебе
- 4) не делай другому того, чего не желаешь себе

5. После изложения материала следует озвучить пути решения указанной проблемы, особое внимание уделяя её аспектам. Предложения автора не должны носить декларативного характера, их следует чётко аргументировать и обосновать.

Регламент одного выступления – 5–7 минут.

Требования, предъявляемые к оформлению сообщения

Выступление готовится в устной и письменной формах. К письменному изложению предъявляются следующие требования:

1. Материал готовится на стандартном листе бумаге формата А4 с полями: слева – 3 см, справа – 1 см, снизу – 2.5 см; сверху – 2 см.

2. Используемый шрифт – Times New Roman; кегль – 14; межстрочный интервал – полуторный; нумерация страниц сквозная справа (начиная со второй страницы) без всяких знаков препинания.

3. В правом верхнем углу указываются исходные данные, а именно: фамилия, имя, отчество студента, № группы, курс, отделение, специальность. Затем через интервал посередине жирным шрифтом указывается тема выступления, после чего излагается материал.

4. В конце выступления указывается список использованных источников.

5. Общий объём работы должен составлять примерно 6–7 страниц машинописного текста

Контрольное занятие (точка рубежного контроля) № 2.

Примеры ситуационных задач

З₁ Допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Определите психотип клиента и предложите соответствующие тактики общения.

Гостиница — общение администратора с клиентом

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 3 по 11 мая.

Менеджер:

Клиент: Что значит такой брони нет? Как нет? Чем вы здесь вообще занимаетесь? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы!

Срочно!

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в вашей гостинице для меня номер.

Менеджер:

Клиент: Да, я приехал на конференцию.

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно

З₂ Допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Определите психотип клиента и предложите соответствующие тактики общения.

Гостиница — общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер:

Клиент: Что значит отель 3 звезды? Убираться не нужно, если 3 звезды? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер:

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер:

З₃ Допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Определите психотип клиента и предложите соответствующие тактики общения.

Гостиница — общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер:

Клиент: Что значит отель 2 звезды? Убираться не нужно, если 2 звезды? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер:

Клиент: Дайте книгу жалоб и предложений! Буду писать претензию

Менеджер:

З₄ Допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница — общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер:

Клиент: Что значит отель категории «без звезд»? Разве совсем не нужно убираться в номерах? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер:

Клиент: Можно ли это как-то решить в индивидуальном порядке?

Менеджер:

З₅ Допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию. Используйте тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы, исходя из индивидуальных особенностей клиентов. Супружеская пара, испытывающая трудности в выборе типа размещения, - нерешительность супруга и отстраненность от решения вопроса супруги становится проблемой. Нетерпение начинают проявлять другие гости, собравшиеся у стойки размещения и ожидающие своей очереди.

Гостиница — общение администратора с клиентами.

Клиент: Нам бы хотелось забронировать номер в вашей гостинице

Менеджер:

Клиент: Какой номер вы нам можете предложить?

Менеджер:

Клиент: Какие услуги будут предоставлены в номере?

Менеджер:

Клиент: За такие деньги можно было бы и расширить ассортимент услуг в номере!

Менеджер:

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Содержание Портфолио персональных учебных достижений

Портфолио персональных учебных достижений по дисциплине содержит документы, подтверждающие достижение обучающимся образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО специальностей 43.02.14 «Гостиничное дело» в Рабочей программе учебной дисциплины цикла ОП.10 «Профессиональная этика и этикет»

Портфолио персональных учебных достижений по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» включает в себя:

- 1) Оценивание практических работ (8),
- 2) Реферат по выбранной теме
- 3) Участие в конференции, деловой игре
- 4) Результаты тестирований, самостоятельных работ

Работа представляет собой электронную презентацию в формате MS Power Point, содержащую портфолио выполненных обучающимся работ по дисциплине «Профессиональная этика».

Оформление портфолио:

- количество страниц не ограничено;
- в презентацию могут быть включены иллюстрации, звуковые, видео-, музыкальные фрагменты.

Структура портфолио:

- Титульный лист
- Перечень обязательных работ согласно программе дисциплины
- Результаты по каждому виду выполненной работы
- Лист самооценки.

Время презентации портфолио – не более 7 минут. После защитной речи участники, обсуждая презентацию, отвечают на вопросы, аргументируют свою позицию (не более 3 минут).

Показатели оценивания выполненных заданий

Показатели и критерии оценивания защиты Портфолио персональных учебных достижений по дисциплине представлены в таблице.

ОП.11 ЭФФЕКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ НА РЫНКЕ ТРУДА

Задания для текущего контроля

Задания для текущего контроля

Теоретические вопросы

1. Определение понятия «рынок труда», типология и структура современного рынка труда.
2. Определение понятия «профессия», современный мир профессий.
3. Классификация профессий, предложенная Е.А.Климовым.
4. Понятие «карьера» в узком и широком смысле.
5. Типология карьеры.
6. Этапы карьеры. Принципы и правила карьерной стратегии.
7. Гендерные особенности карьеры. Основные направления успешного планирования карьеры.
8. Понятия проект и проектирование.
9. Этапы проектирования.
10. Сбор информации по проблеме проекта и предпроектный анализ проблем.
11. Планирование этапов карьерного роста.
12. Оценка своих сильных и слабых сторон. SWOT-анализ.
13. Правила составления резюме.
14. Каналы распространения сведений о себе.
15. Объявления работодателей.
16. Посредники на рынке труда.
17. Собеседования. Виды собеседований.
18. Подготовка к собеседованию.
19. Типичные ошибки, допускаемые при собеседовании.
20. Общение. Язык мимики и жестов.
21. Приемы активного слушания.

22. Специфика общения по телефону.
23. Имидж делового человека.
24. Служебные конфликты и управление ими.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Теоретические вопросы

1. Дайте аргументированную оценку степени востребованности вашей специальности на региональном рынке труда.
2. Выполните анализ современного рынка труда.
3. Перечислите основные типы профессий, дайте их характеристику.
4. Дайте определения понятию карьера. Раскройте этапы проектирования карьеры.
5. Перечислите эффективные способы поиска работы. Перечислите каналы распространения сведений о себе.
6. Проанализируйте профессиональную пригодность в контексте психологии (по Е.А. Климову)
7. Что такое карьерный рост. Опишите личностное развитие как предмет проектирования самого себя.
8. Назовите цели написания резюме. Перечислите виды резюме и опишите их структуру.
9. Какие допускают ошибки при составлении резюме. Назовите правила составления резюме.
10. Назовите правила составления сопроводительных писем. С какой целью проводят предварительные телефонные переговоры с потенциальным работодателем.
11. Назовите и охарактеризуйте Государственные службы занятости населения. Дайте классификацию кадровым агентствам.
12. Объясните правила составления объявления о поиске работы. Как проводить работу с ответами на свое объявление.
13. Опишите порядок приема на работу. Дайте понятие, содержание и подписание трудового договора (контракта). Назовите правовые аспекты трудоустройства.
14. Перечислите основные права, обязанности работника (работодателя) при приеме на работу. Опишите особенности прохождения испытательного срока.
15. Опишите структуру процедуры увольнения. Перечислите основные причины увольнения. Назовите правовые аспекты увольнения с работы.
16. Дайте характеристику различным видам собеседований. Опишите действия соискателя при подготовке к собеседованию. Дайте советы соискателю по поведению на собеседовании.
17. Перечислите основные вопросы, которые могут задавать на собеседовании. Назовите типичные ошибки, допускаемые при

собеседовании.

18 Что такое самопрезентация и её основные способы. Укажите препятствия для эффективной самопрезентации.

19 Что такое адаптация: сущность, проблемы, виды, время адаптации. Назовите и охарактеризуйте этапы адаптации на рабочем месте.

20 Опишите структуру процесса адаптации молодых специалистов к работе на предприятии.

Перечень практических заданий

- 1 Разработать коллаж «Я и моя будущая профессия».
- 2 Провести анализ рейтинга популярных профессий Челябинской области.
- 3 Составить презентацию "Иллюстрации к моей профессии".
- 4 Провести самооценку своих сильных и слабых сторон.
- 5 Составить свою характеристику в качестве ресурса будущего молодого специалиста.
- 6 Собрать информацию о вакансиях рабочих мест в регионе по специальности.
- 7 Заполнить образцы кадровых документов (личный листок по учету кадров, личная карточка, заявление).
- 8 Составить алгоритм собственной адаптации к профессиональной деятельности в организации
- 9 Составить коллаж "Я и моя профессиональная карьера через десять лет".
- 10 Определить готовность к профессиональной деятельности, с использованием методики «Мотивы выбора профессии» (Р.В. Овчарова).
- 11 Определить готовность к профессиональной деятельности, с использованием методики Е.А.Климова «Дифференциально-диагностический опросник».
- 12 Проведите анализ рейтинга самых популярных мужских и женских профессий (гендерный аспект).
- 13 Выполнить планирование своей профессиональной карьеры. Определить варианты построения своей карьеры.
- 14 Составить собственное резюме с учетом специфики работодателя.
- 15 Составить сопроводительное письмо и заметки по предварительному телефонному разговору с потенциальным работодателем
- 16 Составить аналитическую таблицу по систематизации информации об источниках информации о работе и потенциальных работодателях.
- 17 Собрать и выполнить анализ информации о вакансиях рабочих мест в регионе по специальности.
- 18 Составить список потенциальных работодателей.
- 19 Привести не менее трех аргументов целесообразности использования элементов инфраструктуры рынка труда для поиска работы.
- 20 Определить общие права и обязанности работодателя и работника в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

Тестовые задания

1. Безработица—это...
 - а. социально - экономическое явление, при котором часть трудоспособного населения не может найти работу;
 - б.экономическая ситуация, при которой часть трудоспособного населения не хочет работать;
 - в.социально-экономическое явление, при котором часть экономически-активного населения незанята в производстве товаров и услуг
2. К основным правам работника не относится...
 - а. право иметь рабочее место, отвечающее нормам и стандартам, установленным законом;
 - б. право на отдых;
 - в. право на компенсацию расходов на проезд
3. К экономически –неактивному населению не относятся...
 - а. пенсионеры;
 - б.инвалиды;
 - в.предприниматели
4. Специально разработанная система, которая реализует материальное обеспечение граждан в старости—это...
 - а. пенсионное страхование;
 - б. медицинское страхование;
 - в. социальное страхование
5. К обязательным пунктам в резюме не относится...
 - а. сведения об образовании;
 - б. сведения о путешествиях за границу;
 - в. сведения о месте жительства
6. Перечислите правильную последовательность этапов профессиональной карьеры:
 - а. предварительный этап, этап становления, этап продвижения, этап сохранения, этап завершения
 - б.предварительный этап, этап продвижения, этап становления, этап сохранения, этап завершения
 - в.предварительныйэтап,этаппродвижения,этапсохранения,этапстановле
ния,этапзавершения
7. Какие документы необходимы в первую очередь для заключения трудового договора?
 - а. справка о заработной плате с предыдущего места работы;
 - б. СНИЛС;
 - в.медицинское заключение на право управления транспортным
средством
8. Профессиональная деятельность—это...
 - а. уровень профессионального мастерства;
 - б. система знаний, основанная на опыте её применения;

в.ограниченная стандартами область деятельности, которая предполагает определенный объем, уровень знаний и навыков их практического применения

9.К какому виду пенсионного страхования относится пенсия за выслугу лет?

- а.обязательное пенсионное страхование
- б.государственное пенсионное обеспечение
- в.негосударственное пенсионное обеспечение

10.Что не подходит к классификации профессий по объекту труда (по Климову Е.А.):

- а.человек-человек
- б.человек-живая природа
- в.человек-наука

11.Приведите пример гностической профессии:

- а.судебно-медицинский эксперт
- б.бухгалтер
- в.инженер-конструктор

12.Приведите пример изыскательной профессии:

- а.зооинженер
- б.дизайнер
- в.искусствовед

13.Что относится к активной форме профориентации:

- а.проведение викторин на знание профессий
- б.беседы о профессиях
- в.занятия в учебно-производственных комбинатах

14.Профессиональная консультация – это...

- а.оказание помощи человеку в профессиональном самоопределении и выборе пути принятия осознанного решения
- б.определение степени профессиональной пригодности человека к конкретной профессии
- в.система мер, способствующих профессиональному установлению работника, формированию у него соответствующих социальных и профессиональных качеств

15. Отношения, основанные на соглашении между работником и работодателем о личном выполнении работником за плату трудовой функции – это...

- а.трудовые отношения
- б.деловые отношения
- в.личные отношения

16. Выберите правильный вариант условий заключения трудового договора:

- а.трудовой договор заключается на неопределенный срок, в трех экземплярах
- б.трудовой договор заключается на срок не более пяти лет, в двух экземплярах
- в.трудовой договор заключается на неопределенный срок или на срок не более пяти лет, в двух экземплярах

17. Профессиональная квалификация бывает:
 - а. формальная и реальная
 - б. формальная и неформальная
 - в. формальная и возможная
18. Обязательное медицинское страхование делится на:
 - а. денежные выплаты и дополнительное финансирование
 - б. денежные выплаты и компенсации расходов
 - в. компенсацию расходов и дополнительные платные услуги
19. Основная характеристика этапа продвижения в профессиональной карьере:
 - а. 45-60 лет, наступление пика карьеры, передача знаний и опыта молодым специалистам
 - б. 25-30 лет, адаптация на рабочем месте, приобретение знаний, умений и навыков, повышение квалификации
 - в. 30-45 лет, продвижение по служебной лестнице, накопление профессионального опыта
20. Что недопустимо на самопрезентации при трудоустройстве:
 - а. наличие сумки
 - б. яркий макияж
 - в. отсутствие пиджака
21. Культура делового общения – это...
 - а. это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет устанавливать точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности
 - б. процесс связи и взаимодействия людей с целью передачи друг другу разнообразной информации, обмена мнениями, суждениями, знаниями
 - в. взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера
22. Приведите пример невербального общения:
 - а. крик
 - б. словосочетание
 - в. мимика
23. Письменная форма опроса, осуществляемая при помощи специально составленных анкет и происходящая без непосредственного контакта исследователя с респондентом – это...
 - а. интеллектуальный тест
 - б. анкетирование
 - в. наблюдение
24. Какие бывают вопросы в анкетировании:
 - а. открытые и закрытые
 - б. открытые, закрытые и полужакрытые
 - в. открытые, прямые и полупрямые

25. Профессиональная адаптация – это...
- а. система мер и мероприятий, которые способствуют профессиональному становлению работника и формируют у него соответствующие профессиональные качества
 - б. повторная социализация, связанная с переходом на новую должность или на другое место работы с сохранением прежней должности
 - в. перестраивание своего организма, привычек к новому режиму труда и отдыха
26. Перечислите виды адаптации:
- а. психологическая, профессиональная, социальная, структурная
 - б. психологическая, профессиональная, социально-психологическая, функциональная
 - в. психофизическая, профессиональная, социально-психологическая, организационная
27. Перечислите правильную структуру резюме:
- а. анкетные данные, сведения об образовании, качества личности, дополнительные сведения (увлечения, хобби)
 - б. анкетные данные, сведения об образовании, опыт работы, качества личности, дополнительные сведения (увлечения, хобби)
 - в. сведения об образовании, опыт работы, анкетные данные, качества личности, дополнительные сведения (увлечения, хобби)
28. Перечислите правильный список документов, необходимых для заключения трудового договора:
- а. СНИЛС, ИНН, трудовая книжка, санитарная книжка
 - б. паспорт, ИНН, трудовая книжка
 - в. паспорт, СНИЛС, ИНН, трудовая книжка
29. Перечислите правильные принципы непрерывного образования:
- а. принципы гуманизма, демократизма, мобильности, опережения, открытости, непрерывности
 - б. принципы гуманизма, демократизма, мобильности, ответственности, открытости, непрерывности
 - в. принципы гуманизма, демократизма, мобильности, опережения, открытости, незаконченности
30. Назовите правильную характеристику принципа гуманизма:
- а. реализуется через создание благоприятных возможностей для развития творческой индивидуальности каждого человека
 - б. выражается в многообразии средств, способов, организационных форм и систем непрерывного образования
 - в. предполагает доступность образования в любом возрасте благодаря многообразию форм обучения, в соответствии с интересами, возможностями и потребностями человека
31. Что не является основной характеристикой потребности?
- а. периодичность
 - б. способ удовлетворения
 - в. скорость удовлетворения

32. По условиям проведения наблюдения делится на:

- а. лабораторное и полевое
- б. лабораторное и естественное
- в. естественное и неестественное

33. Профессиональный подбор—это...

а. предоставление рекомендаций человеку во возможных направлениях профессиональной деятельности, наиболее соответствующих его психологическим, психофизиологическим, физиологическим особенностям, на основе результатов психологической, психофизиологической и медицинской диагностики

б. определения степени профессиональной пригодности человека как конкретной профессии (работе, месту, должности) в соответствии с нормативными требованиями

в. система мер, способствующих профессиональному установлению работника, формированию у него соответствующих социальных и профессиональных качеств, установок и потребностей к активному творческому труду, достижению высшего уровня профессионализма

34. Перечислите правильную последовательность потребностей по Маслоу

:

а. физиологические потребности, потребность в безопасности, потребность в принадлежности, потребность в уважении, самоактуализация

б. физиологические потребности, потребность в принадлежности, потребность в безопасности, потребность в уважении, самоактуализация

в. физиологические потребности, потребность в безопасности, потребность в уважении, потребность в принадлежности, самоактуализация

35. Устная форма ответов на вопросы, осуществляемая при помощи непосредственного контакта исследователя с респондентом—это...

а. опрос

б. анкетирование

в. наблюдение

36. В зависимости от масштаба проведения анкетирование бывает:

а. по месту учебы/работы, по месту жительства

б. почтовые анкеты, раздаточные анкеты

в. сплошное, выборочное

37. Назовите функции мотивов...

а. побуждение, направление, смыслообразование

б. побуждение, направление, анализ

в. побуждение, решение, смыслообразование

38. Оказание помощи человеку в профессиональном самоопределении и целью принятия осознанного решения о выборе профессионального пути с учетом его психологических особенностей и возможностей, а также потребностей общества—это...

а. профессиональная консультация

б. профессиональная адаптация

в. профессиональный подбор

39. Обобщенное понятие одного из компонентов общечеловеческой культуры, проявляющегося в форме заботы общества о профессиональном становлении и одрастающего поколения, проведения комплекса специальных мер воздействия человека в профессиональном самоопределении с учетом его потребностей и возможностей, социально-экономической ситуации на рынке труда – это...

- а. профессиональная консультация
- б. профессиональная ориентация
- в. профессиональный отбор

40. По адресату тестового материала психологические диагностические делятся на:

- а. прямые и косвенные
- б. сознательные и бессознательные
- в. направленные и бесцельные

41. На рынке труда можно купить:

- а. работника, обладающего необходимыми трудовыми навыками
- б. права на использование способностей работника
- в. способности человека, необходимые для создания материальных ценностей

ей

42. Главными участниками рынка труда являются

- а. продавец и посетитель
- б. покупатель и работник
- в. работодатель и работник

43. Взаимодействие на рынке труда осуществляется

- а. посредством обмена на основе спроса и предложения
- б. за счёт эффективного использования рабочей силы
- в. за счёт ограниченности экономических ресурсов

44. При построении функции спроса на труд аргументом выступает:

- а. заработная плата
- б. цена
- в. доход в виде прибыли

45. Выберите неверный вариант: основные механизмы рынка труда:

- а. спрос и предложение
- б. профессиональная переподготовка
- в. рыночная цена трудовых услуг

46. Формой материального вознаграждения за труд является:

- а. рента
- б. процент по вкладу
- в. заработная плата

47. Величина спроса на рабочую силу не зависит от:

- а. от заработной платы
- б. потребностей работника в деньгах
- в. спроса потребителей на выпускаемые работодателем товары и услуги

48. Оцените утверждения. Какое из них верно?

а. спрос на рынке труда, как и предложение, находится в обратной зависимости от ставки заработной платы

б. предложение на рынке труда, в отличие от спроса, находится в прямой зависимости от ставки заработной платы

в. спрос и предложение на рынке труда не зависят от величины заработной платы

49. Подрынком труда понимают:

а. куплю и продажу товаров и услуг

б. общественные отношения, связанные с наймом и предложением рабочей силы

в. рынок сырья, материалов, товаров и услуг, ценных бумаг

50. Цена рабочей силы это:

а. процент по вкладу

б. форма материального вознаграждения за труд

в. доход от продажи товаров и услуг

51. Вертикальная карьера характеризуется:

а. расширением круга полномочий без смены должности

б. подъемом на более высокую ступень в должности

в. дружескими отношениями с начальством

52. Горизонтальная карьера означает:

а. повышение в должности

б. выстраиваемый человеком жизненный путь

в. расширение функциональных обязанностей на той же должности

53. Приведите пример невербального средства общения:

а. крик

б. словосочетание

в. предложение

54. К невербальным средствам общения не относятся:

а. движения рук, головы, ног, туловища, походка, жесты, прикосновение, пожатия руки

б. речь

в. организация пространства (дистанция) и времени

55. Способствуют созданию благоприятной атмосферы для деловой беседы :

а. подробный рассказ автобиографии

б. обращения к собеседнику по имени-отчеству

в. долгое обдумывание на ответом

56. Какие типичные ошибки допускаются при написании резюме?

а. последовательный характер описания

б. краткость и структурированность

в. большой объем текста

57. Что повышает привлекательность резюме?

а. красочное оформление с использованием множества шрифтов и стилей

б. энергичные глаголы, указывающие на активность соискателя: сделал, получил, освоил рабочее место

в. конкретность (указание точных и конкретных целей)

58. Дайте правильную характеристику фаз развития профессионала—

фаза интернала...

а. человек стоит перед проблемой выбора профессии или вынужденной перемены профессии и осуществляет свой выбор

б. профессионал приобретает значительный профессиональный опыт, имеет профессиональную направленность, способен самостоятельно выполнять основные профессиональные функции на данном трудовом посту

в. по мере многолетней профессиональной подготовки у субъекта учебно-профессиональной деятельности происходят существенные изменения в самосознании, в направленности, информированности, умелости

59. По форме представления тестового материала психологически диагностические делятся на:

а. бланковые, технические, сенсорные

б. бланковые, устные

в. бланковые, технические, устные

60. Профессиональное самоопределение это:

а. получение должностных привилегий

б. осознание человеком культуры

в. выбор профессии

Практические задания

1. Составьте правила поведения на собеседовании при трудоустройстве.

2. Составьте свой план поиска работы на ближайший месяц, используя выбранную стратегию и подходящие для вас способы поиска работы.

3. Оформите профессиональное резюме.

4. Составить собственный перечень вопросов для собеседования (не менее 10).

5. Составьте сопроводительное письмо к резюме.

6. Составьте алгоритм поиска работы

7. Заполнить образцы кадровых документов (заявление, личную карточку, личный листок по учету кадров, автобиография).

8. Изучить вакансию: «В гостинцу «Венеция» требуется администратор гостиницы. Условия работы: график 2/2, заработная плата от 21 тыс.руб. Основные обязанности: при собеседовании. Составить алгоритм телефонного звонка, используя правила и структура телефонного звонка по рекламируемым вакансиям.

9. Заполните таблицу: качества, которые помогают найти работу.

Профессиональные	Личностные

10. Запишите в таблице, какие плюсы и минусы вы видите в обращении в центр занятости и в агентство по трудоустройству.

	+	-
Центр занятости		
Агентство по трудоустройству		

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Ситуационные задачи

Задача1. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

14-летний Сидоров на период летних каникул трудоустроился в качестве озеленителя. Его родители обратились к руководителю ООО «Зеленыйгород» с требованием уволить подростка, т.к. они своего согласия на работу не давали и считают, что летом их сын должен отдыхать. Оцените ситуацию.

Задача2. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Впервые поступая на работу, 17-летняя Михайлова подала заявление в дошкольное учреждение «Светлячок» о приеме ее помощником воспитателя. Работодатель потребовал представить трудовую книжку, паспорт, характеристику из учебного заведения и справки о состоянии здоровья, наличии жилплощади и семейном положении. Правомерны ли требования работодателя?

Задача3. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

На предприятие была зачислена бухгалтером – выпускница высшего учебного заведения. Принимая её заявление, начальник отдела кадров предупредил, что она обязана пройти испытательный срок, в течение которого будут проверяться её профессиональные качества. Соблюдены ли в данном случае требования трудового законодательства? Ответ обоснуйте.

Задача4. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Кассир бухгалтерии ООО «Звезда» Петрова заочно окончила экономический факультет университета. После окончания университета ей была предложена на этом же предприятии должность экономиста в экономическом отделе с испытательным сроком один месяц. Правомерно ли установление испытательного срока?

Задача5. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Иванов В.А. работал в ООО «ВИДГОФ» по срочному трудовому договору и заболел. Срок действия его договора истек во время его болезни, и его уволили. Правомерно ли такое увольнение?

Задача6. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Симонов В.В. был переведен на другую должность в связи с реорганизацией предприятия. Права ли администрация, назначая ему при переводе испытательный срок, мотивируя это отличие в профиле работы?

Задача7. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Администрация предприятия предупредила Петрову В.В. за месяц об увольнении по сокращению штатов. Петрова В.В. потребовала предоставить ей в течение этого месяца свободные дни для поиска новой работы. Правомерны ли требования Петровой? Каков порядок расторжения договора при сокращении штатов? Какими гарантиями обладает работник при увольнении по сокращению?

Задача8. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Володарская С.Л. оформлялась на работу в гостиницу. У нее потребовали документы о специальном образовании, характеристику с прежнего места работы, а так же копию судебного решения по бракоразводному делу, рассмотренному за год до ее обращения о приеме на работу. Имела ли право администрация требовать копию судебного решения?

Задача9. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Работодатель узнав о беременности сотрудницы, попросил ее написать заявление об увольнении по собственному желанию. Правомерны ли действия работодателя? Имеет ли правоработодатель уволить беременную сотрудницу?

Задача10. Прочитайте условия задачи и предложите ваш вариант решения, указав ссылку на нормативный документ.

Петрова обратилась с просьбой принять ее на работу экономистом. Работодатель, узнав, что у Петровой есть двое детей (2 года и 7 лет), отказал ей в приеме на работу. Может ли Петрова обжаловать отказ в приеме на работу? Какое решение может быть вынесено в случае признания отказа в приеме на работу необоснованным? В каких случаях отказ в приеме на работу признается необоснованным? На основании чего?

ОП.12 ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА, ОТКРЫТИЕ СОБСТВЕННОГО ДЕЛА

Задания для текущего контроля

Теоретические вопросы

1.Предпринимательство — основной вид самостоятельной хозяйственной деятельности: особенности, основные черты предпринимательства.

2.Развитие теории и практики предпринимательства.

3.Организационно–правовые и организационно–экономические формы предпринимательства.

4.Виды предпринимательства и их особенности.

5.Принципы осуществления предпринимательской деятельности.

6.Внешняя предпринимательская среда и ее анализ.

7.Сущность, цели, задачи и основные принципы государственного регулирования предпринимательства.

8. Методы государственного регулирования предпринимательства.
9. Экономическая политика регулирования предпринимательства: структура и особенности входящих в нее элементов.
10. Функции государственного регулирования предпринимательства.
11. Основные формы взаимодействия предпринимательских структур и государственных органов власти.
12. Особенности, предпосылки, принципы создания собственного дела.
13. Этапы создания собственного дела и их краткая характеристика.
14. Бизнес-идея как основа организации предпринимательства: понятие, ее возможные источники, общая структура разработки и особенности составляющих.
15. Цели предпринимательской деятельности (общие правила и особенности формулирования).
16. Бизнес-план предпринимательской деятельности: сущность, назначение и особенности, решаемые им задачи.
17. Выбор местонахождения и размещения предпринимательских структур.
18. Организация собственного дела в форме приобретения бизнеса.
19. Организация собственного дела в форме аренды.
20. Организация собственного дела в форме франчайзинга.
21. Государственная регистрация организации и постановка на учет в налоговом органе.
22. Открытие счетов в банке при организации собственного дела.
23. Лицензирование деятельности предпринимателей.
24. Разработка и регистрация товарного знака и знака обслуживания при организации собственного дела.
25. Прекращение предпринимательской деятельности в форме реорганизации.
26. Прекращение предпринимательской деятельности в форме ликвидации.
27. Банкротство организации: общая характеристика и процедура.
28. Порядок и результаты рассмотрения дел о банкротстве организации.
29. Наблюдение в процедуре банкротства. Внешнее управление организацией должником.
30. Конкурсное производство в процедуре банкротства. Очередность удовлетворения требований кредиторов. Мировое соглашение.
31. Экономическая сущность и содержание хозяйственного риска.
32. Виды хозяйственного риска в предпринимательстве и их характеристика. Факторы, их обуславливающие.
33. Стратегия управления хозяйственным риском: структура процесса управления предпринимательским риском и особенности составляющих.
34. Основные методы нейтрализации хозяйственных рисков: уклонение от риска, трансферт риска партнерам, путем объединения с другими участниками.

35.Основные методы нейтрализации хозяйственных рисков: страхование риска. Упреждающие методы финансовых рисков.

36.Сущность кадрового обеспечения предпринимательской деятельности.

37.Формирование требований к потенциальным работникам организации. Каналы поиска новых сотрудников.

38.Методы отбора персонала для работы в предпринимательских структурах.

39.Финансирование предпринимательской деятельности. Эмиссия ценных бумаг.

40.Банковские кредиты как источник финансирования предпринимательской деятельности: принципы осуществления банковского кредитования, классификация банковских кредитов.

41.Кредитный договор с банками предпринимательских структур.

42.Коммерческое кредитование организаций: понятие, преимущества и недостатки использования, отличия от банковского.

43.Виды коммерческого кредита и их особенности.

44.Инвестиционный налоговый кредит как одна из форм финансирования предпринимательской деятельности.

45.Факторинг как одна из форм финансирования предпринимательской деятельности.

46.Лизинг как одна из форм финансирования предпринимательской деятельности.

47.Финансирование организаций путем предоставления бюджетного кредита.

48.Безналичные расчеты в предпринимательской деятельности. Виды без наличных расчетов по товарным операциям и хозяйственным договорам.

49.Расчеты платежными поручениями в предпринимательской деятельности: понятие, случаи использования, виды платежных поручений, схема расчетов платежными поручениями, преимущества такой формы.

50.Расчеты чеком в предпринимательской деятельности: сущность, особенности, схемарасчетов, преимущества такой формы.

51.Расчеты по аккредитиву в предпринимательской деятельности: сущность, типы аккредитивов, особенности расчетов, схема расчетов, преимущества такой формы.

52.Расчеты платежными требованиями –поручениями и клиринговые расчеты.

53.Расчеты по инкассо в предпринимательской деятельности.

54.Инвестиционная предпринимательская деятельность. Эффективность инвестиционных проектов в условиях рыночного хозяйства.

55.Система показателей и критерии оценки эффективности реализации проектов в предпринимательской деятельности.

56.Анализ влияния конъюнктура рынка на эффективность инвестиционных проектов.

57.Приоритеты государственной инвестиционной стратегии. Основные направления государственного регулирования инвестиционной стратегии.

58.Иностранный капитал как один из источников инвестиций. Инвестиционные риски и гарантии.

59.Состав и классификация издержек в предпринимательской деятельности.

60.Управление материальным и затратами в предпринимательской деятельности.

61.Управление затратами на оплату труда и социальное страхование в предпринимательской деятельности.

62.Управление затратами на воспроизводство основных фондов и прочими расходами. Калькуляция и анализ себестоимости в предпринимательской деятельности.

63.Значение и содержание малого бизнеса.

64.Государственное регулирование малого бизнеса в РФ.

65.Особенности организации малого бизнеса: порядок создания, регистрация, организационно–правовая форма, источники финансирования.

68.Особенности стратегии роста малых фирм.

69.Ведение денежных расчетов в малом бизнесе: порядок открытия банковских счетов, предоставляемые документы, особенности предоставления.

70.Денежные расчеты предпринимателей с населением.

71.Учет доходов, расходов и отчетность индивидуальных предпринимателей.

72.Лицензирование и сертификация в малом бизнесе.

73.Налогообложение в малом бизнесе

74.Предпринимательская тайна: сущность, механизм защиты.

75.Культура предпринимательства и предпринимательских организаций.

76.Предпринимательская этика и этикет.

Перечень практических заданий

1 Разработать коллаж «Я и моя будущая профессия».

2 Провести анализ рейтинга популярных профессий Челябинской области.

3 Составить презентацию "Иллюстрации к моей профессии".

4 Провести самооценку своих сильных и слабых сторон.

5 Составить свою характеристику в качестве ресурса будущего молодого специалиста.

6 Собрать информацию о вакансиях рабочих мест в регионе по специальности.

7 Заполнить образцы кадровых документов (личный листок по учету кадров, личная карточка, заявление).

8 Составить алгоритм собственной адаптации к профессиональной деятельности в организации

- 9 Составить коллаж "Я и моя профессиональная карьера через десять лет".
- 10 Определить готовность к профессиональной деятельности, с использованием методики «Мотивы выбора профессии» (Р.В. Овчарова).
- 11 Определить готовность к профессиональной деятельности, с использованием методики Е.А.Климова «Дифференциально-диагностический опросник».
- 12 Проведите анализ рейтинга самых популярных мужских и женских профессий (гендерный аспект).
- 13 Выполнить планирование своей профессиональной карьеры. Определить варианты построения своей карьеры.
- 14 Составить собственное резюме с учетом специфики работодателя.
- 15 Составить сопроводительное письмо и заметки по предварительному телефонному разговору с потенциальным работодателем
- 16 Составить аналитическую таблицу по систематизации информации об источниках информации о работе и потенциальных работодателях.
- 17 Собрать и выполнить анализ информации о вакансиях рабочих мест в регионе по специальности.
- 18 Составить список потенциальных работодателей.
- 19 Привести не менее трех аргументов целесообразности использования элементов инфраструктуры рынка труда для поиска работы.
- 20 Определить общие права и обязанностей работодателя и работника в соответствии с Трудовым кодексом РФ.
- 21 Дайте аргументированную оценку степени востребованности вашей специальности на региональном рынке труда.
- 22 Выполните анализ современного рынка труда.
- 23 Перечислите основные типы профессий, дайте их характеристику.
- 24 Дайте определения понятию карьера. Раскройте этапы проектирования карьеры.
- 25 Перечислите эффективные способы поиска работы. Перечислите каналы распространения сведений о себе.
- 26 Проанализируйте профессиональную пригодность в контексте психологии (по Е.А. Климову)
- 27 Что такое карьерный рост. Опишите личностное развитие как предмет проектирования самого себя.
- 28 Назовите цели написания резюме. Перечислите виды резюме и опишите их структуру.
- 29 Какие допускают ошибки при составлении резюме. Назовите правила составления резюме.
- 30 Назовите правила составления сопроводительных писем. С какой целью проводят предварительные телефонные переговоры с потенциальным работодателем.
- 31 Назовите и охарактеризуйте Государственные службы занятости населения. Дайте классификацию кадровым агентствам.

32 Объясните правила составления объявления о поиске работы. Как проводить работу с ответами на свое объявление.

33 Опишите порядок приема на работу. Дайте понятие, содержание и подписание трудового договора (контракта). Назовите правовые аспекты трудоустройства.

34 Перечислите основные права, обязанности работника (работодателя) при приеме на работу. Опишите особенности прохождения испытательного срока.

35 Опишите структуру процедуры увольнения. Перечислите основные причины увольнения. Назовите правовые аспекты увольнения с работы.

36 Дайте характеристику различным видам собеседований. Опишите действия соискателя при подготовки к собеседованию. Дайте советы соискателю по поведению на собеседовании.

37 Перечислите основные вопросы, которые могут задавать на собеседовании. Назовите типичные ошибки, допускаемые при собеседовании.

38 Что такое самопрезентация и её основные способы. Укажите препятствия для эффективной самопрезентации.

39 Что такое адаптация: сущность, проблемы, виды, время адаптации. Назовите и охарактеризуйте этапы адаптации на рабочем месте.

40 Опишите структуру процесса адаптации молодых специалистов к работе на предприятии.

Задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

1. Тестовые задания

1 вариант

1) Назовите тех, кто занимается предпринимательской деятельностью?

а) юридическое лицо

б) физическое лицо

в) все ответы верны

2) Укажите один из признаков предприятия?

а) рентабельность

б) самостоятельность

в) все ответы верны

3) Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационно-правовым формам:

а) общества, товарищества, производственный кооператив

б) товарищества, общества, потребительский кооператив

в) все ответы верны

4) Укажите основной источник формирования имущества организации

а) уставный капитал

б) доходы будущих периодов

в) резервный капитал

- 5) Назовите свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
- а) учредительный договор
 - б) устав
 - в) бизнес-план
- 6) Дайте определение: предприниматель-это
- а) лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
 - б) физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
 - в) юридическое лицо
- 7) Назовите формы собственности в российском законодательстве:
- а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность
 - б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность
 - в) все ответы верны
- 8) Назовите виды предпринимательских рисков
- а) коммерческий
 - б) страховой
 - в) все ответы верны
- 9) Укажите условия для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности
- а) достижение 13-летнего возраста
 - б) ограничение в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
 - в) признан судом недееспособным и не ограничен в дееспособности
- 10) Дайте определение Устава организации
- а) нормативно-правовой акт
 - б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем
 - в) учредительный договор
- 11) Укажите наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации
- а) штраф до 300.000 рублей
 - б) административные работы
 - в) все ответы верны
- 12) Назовите виды налогов
- а) государственные, территориальные и муниципальные
 - б) федеральные, региональные и местные
 - в) все ответы верны
- 13) Назовите нормативно-правовые акты, регламентирующие предпринимательскую деятельность
- а) Гражданский кодекс РФ

б) Уголовный кодекс РФ

в) все ответы верны

14) Дайте определение реорганизации предприятия

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами;

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам;

в) соединение нескольких организаций в одну.

15) Назовите показатель, который является важнейшим показателем эффективности труда:

а) производительность труда;

б) оплата труда;

в) нормирование труда.

2 вариант

1) Дайте определение Устава организации

а) нормативно-правовой акт

б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем

в) учредительный договор

2) Укажите наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации

а) штраф до 300.000 рублей

б) административные работы

в) все ответы верны

3) Назовите виды налогов

а) государственные, территориальные и муниципальные

б) федеральные, региональные и местные

в) все ответы верны

4) Назовите нормативно-правовые акты, регламентирующие предпринимательскую деятельность

а) Гражданский кодекс РФ

б) Уголовный кодекс РФ

в) все ответы верны

5) Дайте определение реорганизации предприятия

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами;

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам;

в) соединение нескольких организаций в одну.

- б) Назовите показатель ,который является важнейшим показателем эффективности труда:
- а) производительность труда;
 - б) оплата труда;
 - в) нормирование труда.
- 7) Назовите тех,кто занимается предпринимательской деятельностью?
- а) юридическое лицо
 - б) физическое лицо
 - в) все ответы верны
- 8) Укажите один из признаков предприятия?
- а) рентабельность
 - б) самостоятельность
 - в) все ответы верны
- 9) Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационно-правовым формам:
- а) общества, товарищества, производственный кооператив
 - б) товарищества, общества, потребительский кооператив
 - в) все ответы верны
- 10) Укажите основной источник формирования имущества организации
- а) уставный капитал
 - б) доходы будущих периодов
 - в) резервный капитал
- 11) Назовите свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
- а) учредительный договор
 - б) устав
 - в) бизнес-план
- 12) Дайте определение: предприниматель-это
- а) лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
 - б) физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
 - в) юридическое лицо
- 13) Назовите формы собственности в российском законодательстве:
- а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность
 - б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность
 - в) все ответы верны
- 14) Назовите виды предпринимательских рисков
- а) коммерческий
 - б) страховой
 - в) все ответы верны
- 15) Укажите условия для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности

- а) достижение 13-летнего возраста
- б) ограничение в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
- в) признан судом недееспособным и не ограничен в дееспособности

2. Защита бизнес-плана (презентация)

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

Теоретические вопросы

1. Как вы думаете, чем является в первую очередь служба приема, размещения? - Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера и приезжая в гостиницу.

2. Знаете ли вы, кто возглавляет службу приема и размещения? - Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению.

3. Подумайте, кто входит в службу приема и размещения? - Персонал службы размещения отеля - это администраторы и портье, носильщики, менеджеры службы бронирования, телефонисты. Не так давно в состав персонала фронт-офиса отеля добавилась должность менеджера по связям с гостями, который, как правило, работает с VIP-клиентами.

4. Как вы думаете, из каких этапов состоит процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий?:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.

5. Какие категории и типы номеров вы знаете?: одноместный номер, двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью, двухместный номер с двумя раздельными кроватями, трехместный номер, четырехместный номер, пятиместный номер.

6. Знаете ли вы значения слов, выражений, аббревиатур, принятых в сфере гостеприимства: SNGL (single), DBL (double), TWIN (twin), TRPL (triple), 4 PAX (quarter), 3 ADL, EXB (extra bed), Balcony Room, Standard, Studio, Suite, APT (apartment)?

Тестовые задания

1. К какому функциональному стилю относится следующий текст? «В ответ на Ваш запрос высылаем Вам каталог предложений на 2017 год»

- 1) художественный

- 2) научный
- 3) официально-деловой
- 4) публицистический
- 5) разговорный

2. Для уничтожения грызунов – переносчиков возбудителей инфекционных болезней проводится

- 1) дегазация
- 2) дератизация
- 3) дезинфекция
- 4) дезинсекция

3. Расположите в правильной последовательности действия при выполнении искусственного дыхания «рот в рот»

1) Положить на рот пострадавшего салфетку, платок, кусок ткани или марли

2) Запрокиньте голову пострадавшего, удерживая шею одной рукой

3) Следить за движением грудной клетки пострадавшего

4) Обеспечить проходимость верхних дыхательных путей

4. Текстовые документы имеют расширения

- 1) *.exe
- 2) *.bmp
- 3) *.txt
- 4) *.com

Задания для рубежного контроля

Контрольное занятие (точка рубежного контроля) №1.

Разбор ситуационных заданий по встрече, приёму и расселению российских и иностранных гостей

Задание 1. В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 2. Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 3. Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Контрольное занятие (точка рубежного контроля) №2.

Защита портфолио

Портфолио персональных учебных достижений (ПД) должно содержать документы, подтверждающие достижение обучающимся образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО, Рабочей программе по МДК 01.01. Портфолио персональных учебных достижений по дисциплине должно включать: лекции, практические задания, внеаудиторные самостоятельные работы.

Требования к оформлению и защите Портфолио

Портфолио персональных учебных достижений обучающегося по дисциплине является одним из способов формирования и оценивания общих компетенций. Портфолио по МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей должно содержать документы, подтверждающие результаты текущего контроля по МДК и выполнение всех видов заданий для внеаудиторной самостоятельной работы.

Структура портфолио:

- Титульный лист (ФИО, наименование ОПОП, № учебной группы)
- Перечень разделов МДК 02.01 с указанием страниц начала разделов
- Раздел 1 «Внеаудиторная самостоятельная работа» (тексты докладов, сообщений, презентаций, выполненные задания по ВСР)
- Раздел 2 «Учебно-научная деятельность» (рефераты и учебно-научные работы по МДК 02.01, а также грамоты, благодарственные письма, дипломы, подтверждающие учебно-научные достижения обучающегося).

Портфолио оформляется на бумажном и электронном носителях. Содержание Портфолио отвечает заявленным требованиям, если представленная в нем информация подтверждает, что студент:

- использует различные формы учебной и внеучебной деятельности;
- проявляет высокую познавательную активность,
- принимает участие в олимпиадах, конкурсах, интеллектуальных марафонах и других внеурочных мероприятиях по МДК 01.01;
- занимается самообразованием, осознанно планирует и реализует этапы личностного развития.

Практические задания для оценки освоения МДК 01.01

Задание 1: Подготовка рабочего места и информирование потребителя о предоставляемых услугах. Проверяемые результаты обучения: умение организовывать рабочее место службы приема и размещения; информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; знание организации службы приема и размещения; основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – описать службу приема и размещения, какие требования предъявляются к службе и ее сотрудникам, на основе исходных данных определить какие услуги относятся к основным, а какие к дополнительным.

Задание 2: Регистрация гостей. Проверяемые результаты обучения: умение регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; Текст задания: Описать процедуру регистрации и заполнить необходимую документацию в зависимости от типа гостя.

Задание 3: Подготовка договора. Проверяемые результаты обучения: умение готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания;

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – составить договор в соответствии с исходной информацией.

Задание 4: Оказание услуг гостиницы. Проверяемые результаты обучения: умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Текст задания: решение ситуационных задач.

Задание 5: Расчеты с проживающими.. Проверяемые результаты обучения: умение оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; правил работы с информационной базой данных гостиницы. Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – на основании полученной информации подготовить счета для гостя, произвести расчет и обновить информацию в базе гостиницы.

Задание 6: Ночной портье. Проверяемые результаты обучения: умение выполнять обязанности ночного портье; знание основных функции службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита. Текст задания: провести процедуру ночного аудита.

Задание 7. Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене

Задание 7.1.

Составьте стандарт внешнего вида для женщины- сотрудника службы приема и размещения

Задание 7.2.

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 7.3.

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

Задание 7.4.

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения

Тестовые задания

Вариант 1

1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

- a) длительность процедур принятия решений;
- b) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
- c) появление тенденций чрезмерной централизации;
- d) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

e) относительно застывшая организационная форма.

2. Какая служба в гостинице занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

- a) административная служба;
- b) служба обслуживания;
- c) коммерческая служба;
- d) финансовая служба;
- e) служба дополнительных услуг.

3. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- a) «5 звезд»;
- b) «4 звезды»;
- c) «3 звезды»;
- d) «2 звезды».

4. Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:

- a) пройти профессиональную подготовку;
- b) знание компьютера и специализированных программ;
- c) медицинские требования;
- d) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- e) поведение и внешний вид;
- f) униформа.

5. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:

- a) административная служба;
- b) коммерческая служба;
- c) служба дополнительных услуг;
- d) служба приема и обслуживания.

6. Ваучер — это:

- a) платежный документ;
- b) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;
- c) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

7. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к

бытовым:

- a) услуга «будильник»;
- b) такси;
- c) визовая поддержка;
- d) трансфер;
- e) обмен валюты.

8. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- a) безопасность;
- b) консьерж;
- c) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
- d) обмен валюты;
- e) уборка номера.

Вариант 2

1. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

A. Снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности

B. Регистрация клиентов и предоставление гостям необходимой информации

C. Обслуживание гостей в ресторанах, барах

D. Обслуживание номерного фонда гостиницы

2. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

A. Наличными в иностранной валюте

B. Кредитными картами

C. Письмом

D. Облигацией

3. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

A. Размещение в номере

B. Бронирование категории номера

C. Регистрация гостя по прибытии

D. Оплата за номер и дополнительные услуги

E. Выписка гостя

4. Укажите критерии организации дополнительных услуг:

A. Грамотное руководство организацией дополнительных услуг

B. Привлечения дополнительных клиентов

C. Получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг

D. Оправданность и целесообразность

5. Гость имеет статус DG, для гостиницы он является:

A. Важной персоной

B. Особым гостем

C. Возможность получения прямой прибыли

D. Национальный признак

6. Виза – это:

A. Документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о

сроке его пребывания

В. Документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет

С. Документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны

7. Выберите статус гостя, если он зарегистрировался, но не остался в гостинице:

A. DGS

B. VIP

C. DNS

D. DG

E. SPATT

8. Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

A. Закрывать камеру хранения

B. Поставить в известность о случившейся потере службы безопасности, приема и размещения

C. Поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы

D. Описать подробно содержимое багажа

9. Проживающий в гостинице клиент сообщает, что в его номере неисправен телевизор и выражает пожелание, чтобы в его номер были доставлены 2 дополнительных полотенца. Какие действия предпримет администратор:

A. Звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором

B. Дает указание горничной доставить полотенца в номер

C. Регистрирует звонок в регистрационном журнале

D. Дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной доставить полотенца

10. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

A. В случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости)

B. По желанию клиента

C. Отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока

D. При изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет

Задания для промежуточной аттестации
(экзамен по МДК 01.01)

Варианты ситуационных задач

Часть А.

Задание 1.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 2.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 3.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 4.

Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.

Задание 5.

Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, выберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

Задание 6.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

Задание 7.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не "потеряв" гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения.

Задание 8.

Вы - администратор. Гость, покидая Ваш отель сообщает, что ему жутко не понравилось обслуживание, и гостиница - "непонятно что!" Проведите процедуру выписки грамотно, в соответствии со стандартами

обслуживания, отреагируйте профессионально на негативные заявления гостя.

Часть Б.

1) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00, 15.06.2016 г., выехал в 17.00, 22.06.2016 г., стоимость номера – 2400 рублей.

2) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 12.00, 10.06.2016 г., выехал в 9.00, 13.06.2016 г., стоимость номера – 1000 рублей.

3) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 17.00, 03.06.2016 г., выехал в 14.00, 04.06.2016 г., стоимость номера – 4000 рублей.

4) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 23.00, 07.06.2016 г., выехал в 17.00, 10.06.2016 г., стоимость номера – 3200 рублей.

5) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 01.00, 18.06.2016 г., выехал в 09.00, 19.06.2016 г., стоимость номера – 1500 рублей.

6) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 05.00, 21.06.2016 г., выехал в 20.00, 25.06.2016 г., стоимость номера – 2700 рублей.

Задания для промежуточной аттестации
(дифференцированный зачет по МДК.01.02)

Номер п/п	Знание	Оценочные средства для диагностики усвоения обучающимися знаний
Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных вариантов		
T3 ₁	З ₁	Read the brochure from the hotel: What is the brochure mostly about? a/ how the front desk clerk can help guests b/ about college life c/ about different kinds of sport
T32		Read the brochure from the hotel: Which is NOT true about the hotel? a/ the hotel is on the boat b/ the hotel is new c/ the hotel is closed
T33		Read the brochure from the hotel: What is NOT TRUE about the fitness centre? a/ it is opened 24 hours a day b/ it is only for babies c/ it has Internet access available inside
T34		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Food and drink Word bank: surf the web, vending machine, hotel restaurant, fitness center, check e-mail, work out, ice machine

T35		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Exercise activities Word bank: surf the web, vending machine, hotel restaurant, fitness center, check e-mail, work out, ice machine
T36		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Computer Word bank: surf the web, vending machine, hotel restaurant, fitness center, check e-mail, work out, ice machine
Тестовые задания закрытого типа с выбором нескольких правильных вариантов из фиксированного набора вариантов		
T3 ₇	3 ₈	Choose the words connected with the topic: Topic: Payment for the hotel Word bank: money, room, hall, café, swimming-pool, wardrobe, table, chair bank, account, price, change, bar, bed
T3 ₈		Choose the words connected with the topic: Topic: Room of the hotel Word bank: money, lamp, room, hall, café, swimming-pool, wardrobe, table, chair bank, account, price, change, bar, bed
T3 ₉		Choose the words connected with the topic: Topic: Hotel Word bank: money, room, hall, café, swimming-pool, wardrobe, corridor, table, chair, bank, account, price, change, bar, bed
T3 ₁₀	3 ₄	Прочитайте приведённый ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выбирайте последовательно одно слово за другим из приведенного ниже списка. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз. <i>There were 15 storeys in our 1_____. Our room was on the second floor. It was quite big. There was one double bed, two single beds, a bathroom and a balcony in it. The view from the 2_____ was unforgettable – serene infinite sea and lush greenery.</i> <i>There was a big restaurant in our hotel. We had our breakfast there. The 3_____ at the restaurant was delicious and varied.</i> <i>There were two large swimming pools in the hotel. One swimming pool was only for adults, however, the other swimming 4_____ was for everyone. By the swimming pools there were bars where we could get snacks and ice-cream.</i>

		There was also a gym with a sauna, a small tennis court and a gift 5_____ in our hotel. a/ food b/ pool c /balcony d/ shop e/ hotel			
Тестовые задания на установление соответствия элементов					
T3 ₁₁	3 ₃	Соотнесите термины и определения, подобрав к каждой цифре соответствующую букву:			
		1	Atmosphere	A	The bags you takes with you when you travel
		2	Welcome	B	To help carry someone’s belongings
		3	Introduce yourself	C	A word used before the person’s name to show respect
		4	Take his/her bags	D	The mood of the place
		5	Luggage	E	Tell someone your name when you meet them
Тестовые задания на выбор правильного ответа					
T3 ₁₂	3 ₅	Mrs. Green _____ a teacher of English. a) am b) is c) are Эталон ответа: b/ is			
T3 ₁₃		There _____ a window and a door in this room. a) is b) are			
T3 ₁₄		They _____ in Sochi in summer. a) was b) were			
T3 ₁₅		How many children _____ there in the room? a) was b) were			
T3 ₁₆		They _____ in Moscow tomorrow. a) are b) were c) was d) will be			

T3 ₁₇		I _____ sure he _____ here in five minutes. a) am, will be b) am, is c) is, am d) will be, am
T3 ₁₈		We don't _____ enough money to buy a new car. a) have b) has
T3 ₁₉		The _____ and forks were in the drawer. a) knives b) knives
T3 ₂₀		Many _____ like ice-cream. a) people b) peoples
T3 ₂₁		February is the _____ month of the year. a) third b) fifth c) second
T3 ₂₂		Saturday is the _____ day of the week. a) sixth b) third c) seventh
T3 ₂₃		There is _____ wrong with my computer. a) somebody b) anyone c) something d) anything
T3 ₂₄		He didn't speak to _____ about that. a) anyone b) anybody c) somebody d) nobody
T3 ₂₅		Nick is _____ child in the family. a) elder b) oldest c) the eldest

Примерная тематика курсовых работ

1. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей, прибывших на конференцию / на примере гостиницы
2. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме иностранного гражданина на примере гостиницы
3. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме туристов (командированных) на примере конгресс - отеля
4. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей, прибывших на семинар на примере гостиницы
5. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме родителей с детьми на примере гостиницы
6. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей с ограниченными физическими возможностями на примере гостиницы
7. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме группы спортсменов на примере гостиницы
8. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме молодоженов на примере гостиницы
9. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме постоянных гостей на примере гостиницы, входящей в состав гостиничной сети
10. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме военнослужащих на примере гостиницы
11. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей, прибывших на курорт на примере курортной гостиницы (санатория, пансионата)
12. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме VIP-персон на примере гостиницы
13. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме группы иностранных болельщиков в период проведения крупных мероприятий международного уровня на примере гостиницы
14. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей в транзитной гостинице (при аэропорте)
15. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостя с питомцем/ на примере гостиницы
16. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме туристов, путешествующих в одиночку/ на примере гостиницы
17. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме группы несовершеннолетних студентов (учащихся)/ на примере гостиницы
18. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей, приехавших в отпуск/ на примере гостиницы

19. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме бизнесменов/ на примере гостиницы бизнес - класса
20. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме гостей, путешествующих группой/ на примере туристско-экскурсионной гостиницы
21. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме сотрудников авиакомпании/ на примере гостиницы
22. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме VIP-персон (знаменитость)/ на примере гостиницы
23. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме родителей с детьми/ на примере гостиницы
24. Организация и технология работы службы приема и размещения при приеме автотуристов в мотеле

Задания для промежуточной аттестации
(экзамена квалификационного по ПМ.01)

БИЛЕТ № 1

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Иванов Иван Иванович, пас.4502135623, выдан 10.12.2005, тп №2 г. Твери, адрес: Тверь, ул. Строителей 2-9-23. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 1 сутки, номер 1-местный, с включением в счет оплаты за завтрак и обед.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

2.2. Составить договор с турфирмой на условиях элонтмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 2

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: ПОПОВА ИРИНА ОЛЕГОВНА, пас. 45 45 № 345678, ВЫДАН 28 СЕНТЯБРЯ 2002 ГОДА 2 ОТДЕЛЕНИЕМ МИЛИЦИИ Г. МОСКВЫ, адрес: Г. ВОРОНЕЖ, УЛ. ДОНСКАЯ, Д. 1, КВ. 2. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 7 дней в 2х-местном номере.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

2.2 Составить договор с турфирмой на условиях аренды отеля.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 3

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Вишняков Сергей Николаевич, пас. 4215 № 546987, ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 4дня, 1-местный номер, включить завтраки и ежедневное посещение бассейна.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек

Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

2.2. Составить договор с турфирмой на условиях комитмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 4

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Фомина Галина Александровна, пас. 4144 № 547885 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 1 день, 3-местный номер, включить завтраки и обеды.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях безотзывного бронирования.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 5

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Банькин Алексей Семенович, пас.7896 № 526452 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г. Санкт-Петербурга, адрес: Санкт-Петербург, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 10 дней, 3-местный номер, включить завтраки и обеды.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки

Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

2.2. Составить договор с турфирмой на условиях элота мента.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 6

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Иванов Иван Иванович, пас.4502135623, выдан 10.12.2005, тп №2 г. Твери, адрес: Тверь, ул. Строителей 2-9-23. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 5 суток, номер 2-местный, с включением в счет оплаты за завтрак.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
Питание	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях комитмент.

3. Оценка портфолио.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание

Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

БИЛЕТ № 7

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: ПОПОВА ИРИНА ОЛЕГОВНА, пас. 45 45 № 345678, ВЫДАН 28 СЕНТЯБРЯ 2002 ГОДА 2 ОТДЕЛЕНИЕМ МИЛИЦИИ Г. МОСКВЫ, адрес: Г. ВОРОНЕЖ, УЛ. ДОНСКАЯ, Д. 1, КВ. 2. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 12 дней в 1-местном номере.

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях элонтмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 8

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Вишняков Сергей Николаевич, пас. 4215 № 546987, ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 4дня, 2-местный номер, включить завтраки.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:
- 2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.
3. Составить договор с турфирмой на условиях аренды отеля.
3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 9

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Фомина Галина Александровна, пас. 4144 № 547885 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 1 день, 3-местный номер, включить завтраки и ежедневное посещение бассейна.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:
- 2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.
3. Составить договор с турфирмой на условиях комитмент.
3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 10

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Банькин Алексей Семенович, пас.7896 № 526452 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г. Санкт-Петербурга, адрес: Санкт-Петербург, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 15 дней, 2-местный номер, включить обеды.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки

Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях безотзывного бронирования.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 11

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Иванов Иван Иванович, пас.4502135623, выдан 10.12.2005, тп №2 г. Твери, адрес: Тверь, ул. Строителей 2-9-23. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 2 суток, номер 3-местный, с включением в счет оплаты за завтрак и обед.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях аренды отеля.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 12

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: ПОПОВА ИРИНА ОЛЕГОВНА, пас. 45 45 № 345678, ВЫДАН 28 СЕНТЯБРЯ 2002 ГОДА 2 ОТДЕЛЕНИЕМ МИЛИЦИИ Г. МОСКВЫ, адрес: Г. ВОРОНЕЖ, УЛ. ДОНСКАЯ, Д. 1, КВ. 2.

Сформировать счет за проживание гостя, включить обеды.
Продолжительность проживания – 5 дней в 3х-местном номере.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях элонтмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 13

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Вишняков Сергей Николаевич, пас. 4215 № 546987, ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 2 дня, 1-местный номер, включить завтраки и ежедневное посещение бассейна.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях безотзывного бронирования.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 14

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Фомина Галина Александровна, пас. 4144 № 547885 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 10 дней, 1-местный номер, включить завтраки и обеды.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях комитмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 15

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Банькин Алексей Семенович, пас. 7896 № 526452 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г. Санкт-Петербурга, адрес: Санкт-Петербург, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 10 дней, 3-местный номер, включить завтраки и обеды.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	

Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях аренды отеля.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 16

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Иванов Иван Иванович, пас.4502135623, выдан 10.12.2005, тп №2 г. Твери, адрес: Тверь, ул. Строителей 2-9-23. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 5 суток, номер 2-местный, с включением в счет оплаты за завтрак.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях элонтмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 17

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: ПОПОВА ИРИНА ОЛЕГОВНА, пас. 45 45 № 345678, ВЫДАН 28 СЕНТЯБРЯ 2002 ГОДА 2 ОТДЕЛЕНИЕМ МИЛИЦИИ Г. МОСКВЫ, адрес: Г. ВОРОНЕЖ, УЛ. ДОНСКАЯ, Д. 1, КВ. 2. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 12 дней в 1-местном номере.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях комитмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 18

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Вишняков Сергей Николаевич, пас. 4215 № 546987, ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 4 дня, 2-местный номер, включить завтраки.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях элонтмент.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 19

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Фомина Галина Александровна, пас. 4144 № 547885 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г.Рязани, адрес: Рязань, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 1 день, 3-местный номер, включить завтраки и ежедневное посещение бассейна.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение
<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях аренда отеля.

3. Оценка портфолио.

БИЛЕТ № 20

1. Внимательно прочитайте задание.

Вы администратор отеля «Триумф», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо заполнить анкету на гостя: Банькин Алексей Семенович, пас. 7896 № 526452 ВЫДАН 10 октября 2012 года тп №3 г. Санкт-Петербурга, адрес: Санкт-Петербург, ул. Ленина, 9-45. Сформировать счет за проживание гостя. Продолжительность проживания – 15 дней, 2-местный номер, включить обеды.

Прейскурант цен на гостиничные услуги

Наименование	Стоимость (руб.)	Примечание
Проживание в 1-местном номере	1400	С человека в сутки
Проживание в 2-местном номере	1000	С человека в сутки
Проживание в 3-местном номере	750	С человека в сутки
Банкеты, кофе-брейк, корпоративные вечера	Согласно договора	
Лечебное плавание (бассейн)	140	1 посещение

<u>Питание</u>	450	
Завтрак	110	1 человек
Обед	180	1 человек
Ужин	160	1 человек

2. Ваша задача:

2.1. Заполнить анкету гостя. Выписать гостю счет за услуги.

3. Составить договор с турфирмой на условиях элонтмент.

3. Оценка портфолио.

ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)

ТЗ 1. В соответствии с конспектом, общественное питание — это:

А) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;

Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;

В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;

Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

ТЗ 2. Предприятия общественного питания НЕ предназначены:

А) для организации производства кулинарной продукции;

Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции;

В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии;

Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

ТЗ 3. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;

Б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;

В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;

Г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

ТЗ 4. Ресторан в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне

основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;

Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;

В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канapé, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

ТЗ 5. Бар в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания с барной стойкой, через которую реализуют смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, холодные и горячие закуски, десерты, кондитерские изделия, покупные товары;

Б) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано;

В) предприятие быстрого питания, меню в которых, как правило, ограничивается бутербродами, салатами, алкогольными напитками, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков.

ТЗ 6. Кафе в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, которое обязательно должно иметь в меню свое фирменное блюдо — возможно, какой-либо фирменный коктейль, который можно встретить только в этом заведении и нигде больше;

Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков;

В) место, где не едят, а пьют и закусывают. Меню состоит в основном из спиртных напитков и закусок к ним;

Г) предприятие питания, где посетителя ожидает абсолютно все: прекрасная сервировка стола, множество столовых приборов, салфетки, цветы и прочие нюансы, которые среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.

ТЗ 7. Столовая в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается очень быстро, так, чтобы посетитель имел возможность перекусить даже в сравнительно небольшой промежуток времени;

Б) место элитного отдыха и изысканного питания;

В) предприятие общественного питания, производящее и реализующее общедоступный и традиционный ассортимент кулинарной продукции, разнообразный по дням недели;

Г) предприятие общественного питания, в меню которого, предлагается огромное количество экзотических блюд, закусок и напитков.

ТЗ 8. Закусочная в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, предполагающее достаточно роскошный интерьер: дорогую мебель, необычное освещение, дорогую посуду и прочие нюансы, которые в заведениях более низкого уровня просто отсутствуют;

Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков;

В) это место, где проводят вечер, подобное предприятие начинает свою работу примерно с полудня и продолжает до поздней ночи;

Г) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв.

ТЗ 9. При определении типа предприятия питания, кроме ассортимента реализуемой продукции НЕ учитывают следующие факторы:

А) техническую оснащенность предприятия, его материальную базу, оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение интерьеров;

Б) методы и формы обслуживания, применяемые на предприятии;

В) квалификацию персонала;

Г) его географическое положение.

ТЗ 10. Метод обслуживания, применяемый в столовых:

А) частичное самообслуживание с барменами;

Б) самообслуживание;

В) частичное обслуживание официантами;

Г) обслуживание официантами и барменами.

ТЗ 11. В соответствии с ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие услуги общественного питания определяется как:

А) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;

Б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;

В) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;

Г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

ТЗ 12. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

- А) room-service;
- Б) скейтеринг;
- В) кейтеринг;
- Г) каттеринг.

ТЗ 13. Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя:

- А) организацию музыкального и концертного обслуживания;
- Б) научные лекции о создании мира;
- В) предоставление игровых автоматов, бильярда, боулинга;
- Г) предоставление интернет- услуг.

Проектная работа

1. Определить источники спроса на услуги конкретной гостиницы, в которой студент проходил практику. Памятка по пройденному материалу. Для большинства людей пользование гостиницами представляет собой то, что известно под названием «производная спроса», потому что лишь немногие останавливаются или едят в гостинице ради неё самой. Основные причины пользования услугами гостиниц кроются в причинах посещения ими этой местности или проведения там времени каким-то особым образом. При описании рынков размещения и общественного питания в гостинице видно, что клиенты гостиниц имеют разные степени свободы и выбора в отношении того будут ли они покупать гостиничные услуги или нет. У некоторых мало или вообще нет альтернатив; для них только гостиницы предоставляют удобства и услуги, которые им требуются в конкретной местности для занятия своим делом, отпуска и других интересов. Для многих других использование гостиниц - это вопрос выбора; для них использование гостиниц подразумевает использование свободного времени и денег по собственному усмотрению. Это отличие помогает определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом. 12. Связанные с профессиональной деятельностью источники спроса включают производственные и коммерческие предприятия, образовательные учреждения, государственные учреждения и другие организации частного и государственного сектора. Эти организации порождают спрос на гостиницы благодаря сотрудникам, приехавшим по служебным делам и их потребностям в гостиничных удобствах и услугах. Связанные с отдыхом источники спроса включают исторические, пейзажные и другие достопримечательности данного места и вызванные этими факторами события, порождающие спрос на гостиницы со стороны туристов; местные события в общественной и культурной жизни общества, порождающие спрос со стороны клубов, обществ и других организаций, события, имеющие значения для отдельных

людей и семей. Третий источник спроса происходит от отдельных людей и групп, не имеющих существенной причины для проведения времени в конкретном населенном пункте кроме той, что они находятся в пути куда-то ещё и им нужно на время прервать поездку. Этот источник спроса тесно связан с конкретным видом транспорта и может быть описан как транзит.

2. Разработка организационной структуры предприятия питания в гостиничном сервисе (вид предприятия питания студент выбирает самостоятельно).

Теоретические вопросы

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда 2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда

3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров

4. Раскройте технологию генеральной уборки

5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров

6. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя

7. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений

8. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.

9. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели? 10. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации

11. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей

12. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.

13. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу

14. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда

15. Вечерний сеанс как один из видов промежуточной уборки номеров

16. Оборудование прачечной-химчистки

17. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.

18. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?

19. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?

20. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки

21. Технология выполнения заказов прачечной-химчистки

22. Организация отдыха и развлечения гостей

23. Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице

24. Услуги оздоровительного центра гостиницы

25. Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра гостиницы

26. Что относится к уборочной технике в современных отелях?

Вопросы для собеседования № 1

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания
3. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания
4. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
5. Дать определение услуги предприятия общественного питания
6. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
7. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?
8. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
9. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания
10. Дать общую характеристику производственной и торговой группе помещений
11. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?
12. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение
13. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
14. Воспроизвести структуру управления современного ресторана.
15. Назвать виды снабжения предприятия общественного питания.
16. Перечислите основные источники товарных ресурсов предприятия общественного питания
17. Охарактеризовать технологический процесс товародвижения в предприятии питания
18. Как документально оформляются отношения между поставщиком и предприятием общественного питания?
19. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания
20. Назвать источники материально-технологического снабжения современных предприятий питания
21. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий

общественного питания

22. Какую роль в составе предприятия питания выполняют технические помещения?

23. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания

24. В чьей компетенции находятся вопросы оперативного планирования?

25. Перечислить категории нормативных документов используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания

26. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания

27. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?

28. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда

29. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико-технологической(ТТК) карты на его производство?

30. Дать определение меню

31. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания

32. Какие функции выполняет меню в предприятии питания?

33. Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?

34. Какие требования предъявляются к внешнему оформлению карты блюд?

35. Какие цехи относят к заготовочным?

36. Какие цехи относят к доготовочным?

37. Назвать специализированные цехи предприятий общественного питания

38. Какие цехи относят к производственным (вспомогательным) помещениям?

39. Какие цехи предприятия общественного питания относят к основным?

40. Какую роль в составе производственных цехов играет холодный цех?

41. Какую производственную роль выполняют на предприятии: экспедиция, раздаточная, хлебозерка, буфет?

42. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания

43. Какими документами определяется требования к производственному персоналу?

44. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания

45. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания

46. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания

47. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
48. Какие столовые приборы называют основными?
49. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
50. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
51. Назвать виды столового белья
52. Назвать стандартные размеры салфеток
53. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
54. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
55. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
56. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
57. Назвать порядок операций по сервировке стола
58. В какой последовательности укладывают ножи и вилки при сервировке стола?
59. В какой последовательности укладывают вилки?
60. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
61. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
62. Перечислить персонал предприятий общественного питания участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах
63. Дать определения банкету.
64. По каким признакам классифицируют банкеты?
65. Перечислить виды банкетов
66. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
67. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
68. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов
69. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
70. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
71. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
72. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
73. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
74. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
75. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
76. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
77. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
78. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?

79. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?

80. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?

81. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?

82. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах

83. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта

84. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?

85. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?

86. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?

87. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?

88. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

Вопросы для собеседования № 2

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

89. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания

90. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания

91. В каких предприятиях используют обслуживание официантами? 4 Какие столовые приборы называют основными?

92. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным 6 Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке

93. Назвать виды столового белья

94. Назвать стандартные размеры салфеток

95. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки? 10 Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?

96. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?

97. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды? 13 Назвать порядок операций по сервировке стола

98. В какой последовательности укладывают ножи при сервировке стола?

99. В какой последовательности укладывают вилки?

100. Где может находиться салфетка на сервированном столе?

101. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?

- 102.Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.
- 103.Дать определения банкету.
- 104.По каким признакам классифицируют банкеты? 21 Перечислить виды банкетов
- 105.Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
- 106.Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
- 107.Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов
- 108.Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
- 109.По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
- 110.
- 111.В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
- 112.Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
- 113.Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
- 114.Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
- 115.В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
- 116.Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
- 117.Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
- 118.Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
- 119.Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
- 120.Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха? 37 Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
- 121.38 Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах 39 Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
- 122.Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
- 123.Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания? 42 Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
- 124.Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
- 125.Что является предметом маркетинга в общественном питании?

Ситуационные задачи

Задача 1. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Задача 2. В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Задача 3. Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, Продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Задача 4. Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Задача 5. В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Задача 6. Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Задача 7. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Задача 8. Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Задача 9. В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек. Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Задача 10. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

- салат мясной
- борщ украинский
- рыбный рулет с картофелем «фри»
- компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Задача 11. Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за

столом на 30 человек. Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

Творческие задания

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.
20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественно го питания формата fast-food.
21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
23. Организация услуг питания туристов на транспорте.
24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.

25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
27. Банкетные услуги и особенности их организации.
28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

Тестовые задания

1. Услуги по организации досуга включают:
 1. Услугу питания
 2. Услугу изготовления кулинарной продукции
 3. Организацию музыкального обслуживания
 4. Организацию проведения концертов
 5. Предоставление газет, журналов
 6. Организацию танцевальной программы
2. Методы обслуживания:
 1. Самообслуживание
 2. Обслуживание официантами
 3. Обслуживание барменами
 4. Через автоматы
 5. Кассиром
 6. Столы саморасчета
3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:
 1. Саморасчет
 2. Предварительный расчет
 3. Непосредственный расчет
 4. Последующий расчет
 5. Оплата после приема пищи
 6. Через официанта
4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:
 1. Меню дежурных блюд
 2. Комплексное меню
 3. Меню заказных блюд
 4. Банкетное меню
 5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
 6. Меню дневного рациона питания
5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:
 1. Французский
 2. Русский
 3. Немецкий
 4. Американский
 5. Английский
 6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:
 1. 1 официант на 2-4 человека
 2. 1 официант на 4-6 человек
 3. 1 официант на 6-8 человек
 4. 1 официант на 8-10 человек
 5. 1 официант на 10-12 человек
 6. 1 официант на 12-14 человек
7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:
 1. 1 официант на 2-4 человека
 2. 1 официант на 4-6 человек
 3. 1 официант на 6-8 человек
 4. 1 официант на 8-10 человек
 5. 1 официант на 10-12 человек
 6. 1 официант на 12-14 человек
6. Банкеты, для которых не накрывают столы:
 1. Дипломатический прием
 2. Банкет-чай
 3. Кофе-брейк
 4. Банкет-фуршет
 5. Банкет-коктейль
 6. Банкет с частичным обслуживанием официантов
7. Банкеты, которые проводят «стоя»:
 1. Дипломатический прием
 2. Банкет-чай
 3. Кофе-брейк
 4. Банкет-фуршет
 5. Банкет-коктейль
 6. Банкет с частичным обслуживанием официантов
10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:
 1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
 2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
 3. Наличие постоянного контингента посетителей
 4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
 5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
 6. Особый режим работы
11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:
 1. Вид гостиничного предприятия
 2. Класс гостиничного предприятия
 3. Месторасположение
 4. Возраст и пол проживающих
 5. Национальные особенности
 6. Все вышеперечисленное

- 12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:**
1. Служба управления номерным фондом
 2. Административно-хозяйственная служба
 3. Коммерческая служба
 4. Инженерно-техническая служба
 5. Бизнес-центр
 6. Служба вспомогательных услуг
- 13. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:**
1. Соответствие целевому назначению
 2. Точность и своевременность предоставления
 3. Безопасность
 4. Культура обслуживания
 5. Экологичность
 6. Непрерывность
- 14. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:**
1. Банкетная служба
 2. Кейтеринговая служба
 3. Служба посыльных
 4. Обслуживанием питанием в номерах
 5. Служба горничных
 6. Административно-хозяйственная служба
- 15. Самостоятельное обслуживание питанием называется:**
1. Шведский стол
 2. Буфетное обслуживание
 3. Американский сервис
 4. Английский сервис
 5. Немецкий сервис
 6. Французский сервис
- 16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:**
1. Континентальный
 2. Расширенный
 3. Английский
 4. Американский
 5. Шведский стол
 6. Завтрак с шампанским
- 17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:**
1. Континентальный
 2. Расширенный
 3. Английский
 4. Американский
 5. Шведский стол

6. Завтрак с шампанским
18. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:
 1. Континентальный
 2. Расширенный
 3. Английский
 4. Американский
 5. Шведский стол
 6. Завтрак с шампанским
19. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:
 1. Чайные, кофейные и витаминные столы
 2. Развозная торговля в зале
 3. Обслуживание в номерах
 4. Бизнес-ланчи
 5. Залы-экспрессы
 6. Воскресные бранчи
20. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:
 1. A la carte
 2. Табльдот
 3. Carte du jour
 4. Шведский стол
 5. Стол-буфет
 6. Циклическое меню
21. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:
 1. A la carte
 2. Табльдот
 3. Carte du jour
 4. Шведский стол
 5. Стол-буфет
 6. Циклическое меню
22. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:
 1. Шведский стол
 2. A la carte
 3. Табльдот
 4. Стол-буфет
 5. Циклическое меню
 6. Carte du jour
23. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:
 1. Закрытого типа
 2. Полузакрытого типа
 3. Коммерческие
 4. Социально-ориентированные

5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. BB
2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL

25. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. BB
2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL+

Задания для промежуточной аттестации (экзамен по МДК 02.01)

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Государственное регулирование общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Характеристика услуг питания ресторанов.
3. Организация продовольственного снабжения предприятий общественного питания
4. Характеристика услуг питания баров.
5. Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания
6. Характеристика услуг питания столовых и закусочных.
7. Организация снабжения и складского хозяйства предприятий питания различных типов и классов услуг.
8. Классификация предприятий общественного питания.
9. Организация работы заготовочных цехов предприятий общественного питания.
10. Современные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.
11. Организация работы доготовочных цехов предприятий общественного питания.
12. Столовая посуда, приборы и белье предприятий общественного питания.
13. Организация работы вспомогательных производственных помещений предприятий питания.
14. Современные требования и тенденции в сервировке столов для

различных видов обслуживания.

15. Организация работы торгового зала предприятия питания различных форматов.

16. Особенности формирования карты вин и барной карты на предприятиях питания.

17. Оперативное планирование производства на предприятиях общественного питания.

18. Кейтеринговые услуги общественного питания.

19. Организация банкетного обслуживания на предприятии общественного питания.

20. Франчайзинг в общественном питании.

21. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.

22. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.

23. Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.

24. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?

25. Банкет- фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.

26. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.

27. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.

28. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.

29. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.

30. Укажите характерные особенности приёма в «обнос», особенности сервировки стола.

Практические задания

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 160 человек,
- юбилей на 40 человек,
- свадьба на 90 человек,
- банкет-фуршет на 300 человек.

2. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 80 человек,
- юбилей на 36 человек,
- банкет-чай на 18 человек,

- банкет-фуршет на 100 человек.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- дипломатический прием на 40 человек,
 - свадьба на 60 человек,
 - банкет-кофе на 20 человек,
 - банкет-фуршет на 45 человек.
4. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- дипломатический прием на 120 человек,
 - свадьба на 80 человек,
 - банкет-коктейль на 25 человек,
 - банкет-фуршет на 60 человек.
5. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- прием на 60 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - банкет-чай на 19 человек,
 - банкет-фуршет на 55 человек.
6. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.
7. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.
8. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- прием на 40 человек,
 - банкет «Новый год» на 70 человек,
 - банкет-кофе на 12 человек,
 - банкет-фуршет на 80 человек.
9. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приёма на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

Задания для промежуточной аттестации
(дифференцированный зачет по МДК.02.02)

МДК. 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		
Номер п/п	Знание	Оценочные средства для диагностики усвоения обучающимися знаний
Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных вариантов		
ТЗ ₁	З ₁	Read the brochure from the cafe: What is the brochure mostly about?

		a/ the facilities of the cafe b/ about college life c/ about different sport events
T32		Read the brochure from the cafe: Which is NOT true about the cafe? a/ the cafe is on the boat b/ the cafe is new c/ the cafe is closed
T33		Read the brochure from the cafe: What is NOT TRUE about the cafe? a/ it is opened 24 hours a day b/ it is only for babies c/ you can't buy food there
T34		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Food Word bank: coffee, tea, bread, cheese, banana, fizzy-drink, meat, apple, pear
T35		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Drinks Word bank: surf the web, vending machine, hotel restaurant, fitness center, check e-mail, work out, ice machine
T36		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Fruit Word bank: surf the web, vending machine, hotel restaurant, fitness center, check e-mail, work out, ice machine
Тестовые задания закрытого типа с выбором нескольких правильных вариантов из фиксированного набора вариантов		
T3 ₇	3 ₈	Choose the words connected with the topic: Topic: Bakery Word bank: buns, muffins, mutton, sugar, white bread caramel, chocolates, beef, smoked sausage
T3 ₈		Choose the words connected with the topic: Topic: Butcher's Word bank: buns, muffins, mutton, sugar, white bread caramel, chocolates, beef, smoked sausage
T3 ₉		Choose the words connected with the topic: Topic: Confectioner's

		Word bank: buns, muffins, mutton, sugar, white bread caramel, chocolates, beef, smoked sausage
TЗ ₁₀	З ₄	Прочитайте приведённый ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выбирайте последовательно одно слово за другим из приведенного ниже списка. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз. Everyday 1_____ should be diverse and full. Freshness of products is very important. It is necessary to monitor the volume of 2_____ intake. Each person's 3_____ varies, depending on age, health status, gender, and equipment. Cereals, fruits and vegetables, fish, meat, eggs, dairy products, nuts, salt, sugar, fat, should be present in the diet. A balanced diet should become a way of life. You should refuse to give up snacks and fast food. Thoroughly chew food, do not swallow large chunks. It is strictly forbidden to drink food with water. You can 4_____ everything, but in moderation. Overeating and incompatibility of products leads to a disruption of metabolism, diabetes and obesity. It is very appropriate to say Socrates: "We do not live in order to eat, but eat in order 5_____." a/ food b/ portion c / eat d/ diet e/ to live
Тестовые задания на установление соответствия элементов		
TЗ ₁₁	З ₃	Соотнесите термины и определения, подобрав к каждой цифре соответствующую букву:
		1 To roast A Хорошо прожаренный бифштекс
		2 Minced meat B Свежее мясо
		3 Well done C Жарить мясо на огне steak
		4 Fresh meat D Нарезать мясо ломтиками
5 To slice meat E Молотое на мясорубке мясо		
Тестовые задания на выбор правильного ответа		
TЗ ₁₂	З ₅	Department stores ____big shops where you can buy many goods. d) am e) is f) are
TЗ ₁₃		There _____ a market in our city. c) is d) are

T3 ₁₄		The manager _____ very experienced. c) was d) were
T3 ₁₅		How many departments _____ there in the supermarket? c) is d) are
T3 ₁₆		They _____ in Milan tomorrow. e) are f) were g) was h) will be
T3 ₁₇		I _____ sure he _____ buy a new car. e) am, will f) am, is g) is, am h) will be, am
T3 ₁₈		We don't _____ enough money to buy a new flat. c) have d) has
T3 ₁₉		The _____ and forks were in the drawer. c) spoons d) books
T3 ₂₀		Many _____ like fresh bread. c) people d) peoples
T3 ₂₁		I go to the shop two times _____ week. d) the e) a f) -
T3 ₂₂		Saturday is the _____ day for our cafe. d) best e) third f) seventh
T3 ₂₃		Food _____ is on the second floor. e) room

		f) court g) class
T3 ₂₄		He didn't speak to _____ about birthday party. e) anyone f) anybody g) somebody h) nobody
T3 ₂₅		Nick is _____ waiter in our cafe. d) good e) better f) the best

Задания для промежуточной аттестации
(экзамен квалификационный по пм.02)

Перечень вопросов для подготовки к экзамену квалификационному

1. Охарактеризуйте деятельность службы питания. Её структура и основные функции.
2. Раскройте организационный процесс службы питания
3. Раскройте особенности персонала службы питания. Рабочие смены.
4. Охарактеризуйте организацию рабочего места специалиста службы питания
5. Стойка администратора ресторана (хостеса)
6. Раскройте особенности графика работы службы
7. Опишите стандартное оборудование службы питания
8. Раскройте должностные обязанности руководителя службы питания.

Квалификационные требования, предъявляемые к этой должности.

9. Раскройте квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы питания
10. Раскройте внутренние взаимодействия сотрудников службы питания.
11. Раскройте организацию процесса обслуживания гостей
12. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
13. Раскройте основные и дополнительные услуги, предоставляемые службой питания
14. Опишите организацию дополнительных услуг в службе питания
15. Дайте классификацию и описание ресторанных залов
16. Раскройте ценообразование блюд
17. Раскройте виды и формы документации в деятельности службы питания
18. Раскройте процесс обслуживания гостя

19. Раскройте порядок встречи, приема, и прохода индивидуальных гостей и групп в ресторане.

20. Раскройте порядок VIP гостей, особенности их обслуживания.

Задания для экзамена квалификационного

Вариант 1

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.

2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 160 человек,
- юбилей на 40 человек,
- свадьба на 90 человек,
- банкет-фуршет на 300 человек.

Вариант 2

1. Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.

2. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 80 человек,
- юбилей на 36 человек,
- банкет-чай на 18 человек,
- банкет-фуршет на 100 человек.

Вариант 3

1. Банкет-фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.

2. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 40 человек,
- свадьба на 60 человек,
- банкет-кофе на 20 человек,
- банкет-фуршет на 45 человек.

Вариант 4

1. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.

2. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 120 человек,
- свадьба на 80 человек,
- банкет-коктейль на 25 человек,
- банкет-фуршет на 60 человек.

Вариант 5

1. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.

2. Укажите характерные особенности приема в «обнос», особенности сервировки стола.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 60 человек,
- юбилей на 40 человек,

Вариант 6

1. В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чем заключается работа менеджера этой службы?

2. В чем заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Вариант 7

1. Банкет-чай: определение, назначение, краткая характеристика.

2. Какова роль менеджера при проведении приема или банкета. Особенности приема заказа.

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Вариант 8

1. Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.

2. В чем заключается подача блюд «английским способом»?

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 40 человек,
- банкет «Новый год» на 70 человек,
- банкет-кофе на 12 человек,
- банкет-фуршет на 80 человек.

Вариант 9

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.

2. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.

6. транспортная услуга: встреча и доставка гостя в назначенное место.
7. гостиница для отдыха, на берегу моря.
8. категория гостиницы
9. расчет за проживание в гостинице бывает наличным и
10. помещение в гостинице для временного проживания гостей.
11. придорожная гостиница для автотуристов
12. предприятие общественного питания в гостинице.
13. синоним слова «гость»
14. улучшенный номер в гостинице.
15. что предоставляет администратор гостю для доступа в номер.
16. особо важный гость

Задания для рубежного контроля

Контрольное занятие (ТРК) №1. Моделирование ситуаций «Уборка номерного фонда и общественных помещений»

Часть 1. Моделирование ситуаций «Уборка номерного фонда и общественных помещений»

Студент должен уметь правильно и корректно отреагировать на все ситуации, различить вид уборки и порядок его выполнения, определить последовательность действий.

Ситуации:

1. Гость звонит на ресепшн и требует срочной уборки номера. Вы - работник хаускипинг, который отвечает за данный этаж. Определить порядок действий, разыграть диалог с гостем.

2. После отъезда гостя, в номере необходимо провести уборку. Этаж для курящих гостей. Определите порядок действий. Какие наименования продукции подлежат обязательной замене? Разыграйте диалог с руководителем службы хаускипинг после завершения уборочных работ.

3. Согласно графику, этажи с количеством номеров менее 5 штук подлежат генеральной уборке. Вы ответственны за уборку 3 этажа, с номерным фондом в 4 номера. Определите порядок действий, формы сотрудничества с работниками административно-хозяйственной службы и разыграйте диалог между собой.

Часть 2. Тестирование по теме «Организация деятельности службы эксплуатации номерного фонда»

1. Кем возглавляется служба эксплуатации НФ?

- а) заведующей этажом
- *б) менеджером
- в) старшей горничной

2. Сколько номеров убирает горничная?

- *а) От 15 до 20 номеров
- б) От 8 до 17 номеров
- в) От 5 до 10 номеров

3. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?

- а) менеджер
 - б) старшие горничные
 - *в) стюарды
4. Какие номера убирают горничные в первую очередь?
- *а) забронированные номера
 - б) номера в которых живут гости
 - в) освободившиеся номера
5. Взаимодействуют ли служб эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?
- *а) да
 - б) нет
 - в) зависти от категории гостиницы
6. В некоторых гостиницах имеется должность супервайзера, который... (осуществляет контроль за работой горничных).
7. Уборщица относится к категории ... (технических работников).
8. Для какого вида уборки используют швабр, флаундеры с мопами?
- а) только для влажной
 - б) только для сухой
 - *в) для сухой и влажной
9. Для чего применяют салфетки с латексным покрытием?
- *а) для протирания зеркальных и стеклянных поверхностей
 - б) для бокалов и посуды
 - в) для протирания пыли с мебели
10. Для чего применяют салфетки из микрофибры?
- а) для чистки более загрязненных мест
 - *б) для протирания пыли с мебели
 - в) они впитывают в 15 раз больше влаги
11. Назовите технику которая обеспечивает оптимальный уход за покрытием (нанесение воска, растирание и т.д)
- а) поломоечные машины
 - б) моющие пылесосы
 - *в) полотеры
12. Какие машины используют для уборки больших помещений прилегающих территорий?
- а) полотеры
 - *б) подметальные машины
 - в) пылесос для сухой уборки
13. Для поддержания уборки в течение дня подойдут... (комплекты для подметания совков и щетка).
14. Акриловые мопы для сухой уборки, а хлопковые и льняные для... (влажной уборки).
15. На сколько групп делят все помещения гостиниц?
- а) 7
 - б) 2
 - *в) 4

16. Что относится к обслуживающим помещениям?
- а) отделение связи
 - *б) пункты общественного питания
 - в) торговые киоски
17. На каких этажах должны быть номера для инвалидов?
- *а) на нижних этажах
 - б) на цокольных этажах
 - в) на верхних этажах
18. В каких номерах оборудуются более мощные кондиционеры?
- а) в номерах гостей с животными
 - б) в тематических номерах
 - *в) номера для не курящих гостей
19. В каких номерах запрещено использовать подушки и одеяло с перьевым наполнителем?
- а) номера для гостей с грудными детьми
 - б) номера для аллергиков
 - *в) номера для инвалидов
20. Лестницы подразделяются на... (главные и служебные).
21. Горизонтальные связи соединяют помещения расположенные на...(одном этаже).
22. В какой последовательности убирают однокомнатные номера?
- *а) комната, прихожая, санузел
 - б) санузел, комната, прихожая
 - в) прихожая, санузел, комната
23. Что означает зеленая табличка на ручке двери?
- *а) «Просьба убрать мой номер»
 - б) «Просьба не беспокоить»
 - в) «В номере технические неполадки»
24. Для каких категорий гостиниц обязателен вечерний сервис?
- а) для всех гостиниц
 - б) 3 звезды
 - *в) 4 и 5 звезд
25. Сколько номеров закрепляется в вечернее время за горничной?
- а) до 10 номеров
 - *б) до 20 номеров
 - в) до 18 номеров
26. Какие номера убирают в первую очередь, если нет экстренных поручений?
- а) номера после отъезда гостя
 - *б) номера, где висит табличка « Просьба убрать мой номер»
 - в) влажная уборка в чистых забронированных номерах
27. В малых отелях, где не используют электронные карты-ключи, об отсутствии гостя в номере свидетельствует... (оставленный на хранение у портье ключ).

28. Целью всех уборочных работ является поддержание... (привлекательного имиджа гостиницы).
29. Где должны храниться ключи?
- *а) в сейфах
 - б) у администратора АХС
 - в) у горничной
36. Сколько раз проводят промежуточную уборку в номерах у гостя категории VIP?
- а) 2 раза
 - б) 1-3 раза
 - *в) 1-4 раза
37. Длительно-проживающими гостями считаются, те которые прожили в гостинице более:
- а) * 7 дней
 - б) 10 дней
 - в) 14 дней
38. Помимо управляющего отелем и его заместителем, кто может утвердить список на категорию VIP-2:
- а) Главный администратор
 - б) * Менеджер по продажам
 - в) Менеджер гостиничного хозяйства.
39. Какой из ниже перечисленных пакетов услуг является самым высшим для гостей, требуя максимального комфорта и индивидуального подхода.
- а) Золотой пакет
 - б) серебряный пакет
 - в) * Платиновый пакет
40. Как называется уровень гостей категории VIP, при котором менеджер определяет количество визитов у гостя в данный отель?
- а) Уровень VIP-6. Проблемные гости;
 - б) Уровень VIP-5. Гости, длительно проживающие в отеле;
 - *в) Уровень VIP-4. Постоянные гости.
41. Базовый комплекс VIP услуг, рекомендован гостям, требующим особого внимания. Предполагает встречу от аэропорта до отеля и обратно.
- *а) Серебряный пакет;
 - б) Платиновый пакет;
 - в) Золотой пакет.
42. Какая служба занимается подготовкой номера для гостей VIP?
- а) Служба приема и размещения;
 - б) Служба питания;
 - *в) Административно – хозяйственная служба.
43. Сколько раз проводят промежуточную уборку в номерах у гостя категории VIP?
- а) 2 раза
 - б) 1-3 раза

- *в) 1-4 раза
44. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия осуществляется на:
- а) * двух уровнях
 - б) трех уровнях
 - в) пяти уровнях
45. Физическая безопасность – это
- а) * защищенность жизни и здоровья отдельных лиц
 - б) Способность персонала обеспечить защиту собственной наукоёмкой продукции
 - в) Представляет защиту информационных ресурсов
46. Для чего выявляют угрозы и принимают меры противодействия им :
- а) Для оснащения гостиницы
 - *б) Для обеспечения безопасности
 - в) Для предупреждения гостей гостиницы
47. Ключи зон должны храниться в :
- а) кабинете генерального директора
 - *б) Специальных шкафчиках
 - в) в кладовой
48. При утере вещей гостем составляется акт составляется в :
- *а) в двух экземплярах
 - б) В трех экземплярах
 - в) В одном экземпляре

Контрольное занятие (ТРК) №2

Моделирование ситуаций «Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле»

Студент должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Ситуации:

1. Гость подходит на ресепшн и сообщает, что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор, а также повредило его имущество, требуется немедленное решение проблемы
2. В 13:30 горничная сообщает, что гость из номера (номер комнаты) должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере
3. Кто-то позвонил на стойку и сообщил, что через 30 минут взорвется бомба в отеле
4. Гостья подходит к стойке и кричит от боли. Она беременная и у нее начинаются схватки
5. Гость подходит на фронт-офис и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет и просит книгу жалоб
6. Сработала тревожная сигнализация в номере 1215.

Примерная тематика курсовых работ

1. Организация СПА-обслуживания в гостиницах категории «5 звезд» на примере гостиницы.
2. Служебный этикет работника сферы сервиса
3. Технология работы бизнес-центра на примере гостиницы категории «4 звезды»
4. Бронирование гостиничных услуг
5. Организация питания в гостиницах категории «5 звезд» - 5 «отлично»
6. Экскурсионные программы в РФ
7. Перспективные технологии обслуживания гостей
8. Организация обслуживания гостей в выбранной гостинице
9. Психологические особенности сервисной деятельности
10. Эстетика внешнего облика работника гостиничного сервиса (имидж и стиль)
11. Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий
12. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей
13. Организация банкетного обслуживания на примере гостиницы «Березка»
14. Гостиница «Малахит» - обслуживание гостей в процессе проживания
15. Обслуживания гостей во время проживания в гостинице «Мелиот»
16. Организация бытового обслуживания в гостиницах «5 звезд»
17. Стиль в обслуживании гостей
18. Система организации обслуживания гостей в гостинице «4 звезды»
19. Гостиничные цепи на рынке Челябинска
20. Культура поведения гостиничного работника
21. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса
22. Качество гостиничных услуг и нормы ISO 9000
23. Платные дополнительные услуги в гостиницах
24. Приемы организации коммуникации в сфере сервиса
25. Организация обслуживания в туристских комплексах
26. Организация предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице «Park City»
27. Эстетика внешнего облика работника гостиничного сервиса (имидж и стиль)
28. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей
29. Служебный этикет работника сферы сервиса
30. Организация бытового обслуживания в гостиницах «5 звезд»
31. Организация питания в гостиницах категории «5 звезд»
32. Дополнительные услуги в гостиницах
33. Платные дополнительные услуги в гостиницах
34. Организация обслуживания в туристических комплексах
35. Организация питания в гостиницах категории «3 звезды»
36. Стиль в обслуживании гостей
37. Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий

38. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса
39. Организация банкетного обслуживания на примере гостиницы «Видгоф»
40. Организация обслуживания гостей в гостинице «Славянка»

Ситуационные задачи

Вариант 1. В номере 305 проживал мужчина. Как-то утром следуя на завтрак, он случайно выронил ключ-карту из кармана и не заметил этого. Позавтракав и сделав все свои запланированные дела в городе, он вернулся в отель и обнаружил, что ключа в кармане нет. Спустившись вниз к стойке ресепшн, гость объяснил свою проблему администратору и попросил, чтобы ему выдали другой ключ от его номера. Но администратор отказала ему в выдаче ключа. И сказала, что только после оплаты штрафа гость может получить доступ в свой номер. В результате чего мужчина был возмущен и между ними возник конфликт.

Вариант 2. В гостинице категории 2* в одном из номеров по вине клиента произошел пожар, во избежание штрафа за испорченное имущество гостиницы, гость решил самостоятельно потушить его. Подручными средствами остановить возгорание он не смог. Вследствие чего попытался найти огнетушитель в коридоре гостиницы, но его там не оказалось.

Вариант 3. Гость решил заказать себе в номер завтрак. Гость очень любит поесть, поэтому ограничивать себя английским завтраком не стал и решил воспользоваться услугой аля карт. Позвонив в службу ранним утром (в 6:30), гость сказал сотруднику, что не хочет ограничивать себя английским завтраком и попросил принести меню а-ля карт вместо меню английского завтрака. Сотрудник отеля оказался невнимательным, вследствие чего не расслышал о меню а-ля карт и принес гостю только меню английского завтрака. Гость остался недоволен тем, что не услышали его элементарную просьбу.

Вариант 4. В один из номеров пятизвездочной гостиницы въехал один из ведущих мировых отельеров с целью оценки уровня сервиса, так как данная гостиница подала заявку на участие в конкурсе высококласных гостиниц мира «5 бриллиантов». Обслуживающий персонал гостиницы был осведомлен о приезде судьи комиссии данного конкурса. Дабы проверить уровень оказываемого сервиса клиентам данной гостиницы ведущий отельер мира (он же судья конкурса) решил воспользоваться услугами службы «Room-Service». Отельер решил заказать ужин в номер и посмотреть, как официант выполнит данный заказ. Официант не знал статус данного гостя, он выполнил все этапы обслуживания согласно стандартам и нормативам, предъявляемых к пятизвездочным гостиницам. Во время обслуживания официант заметил в сумке гостя халат с эмблемой данной гостиницы. Как ответственный сотрудник данной гостиницы решил уличить в краже данного гостя во время выезда. Во время оформления процедуры выезда гостя на ресепшн, официант сообщил о данном инциденте службе охраны. Служба охраны оперативно отреагировала на данное заявление и попросила гостя

открыть сумку и показать её содержимое. Гость отказался и напомнил о своем статусе. Служба охраны не восприняла данное оправдание и настояла на том, чтобы гость раскрыл сумку и показал её содержимое. При открытии сумки, выяснилось, что данный гость не брал халат гостиницы. Но ситуация усугубил тот факт, что при изъятии вещей из сумки другие наблюдающие увидели личные интимные вещи гостя, о которых он естественно не хотел распространяться. Отельный был возмущен такой наглостью и неуважительному отношению к его персоне. Он потребовал уволить официанта и сделать выговор службе охраны и безопасности, а также руководству отеля

Вариант 5. В гостинице «Латино» состоящей из 10 этажей, произошел пожар. Очаг возгорания произошел на 4этаже из-за использования электроутюга гостем. Во время глажки зазвонил мобильный телефон, забыв про утюг, гость вышел на балкон. Клиент гладил костюм на кровати, соответственно загорелось белье и матрац. Клиент, закончив говорить по телефону, увидел возгорание и быстро побежал на стойку к администратору. Запаниковав, администратор подошла к руководителю.

Вариант 6. В гостиницу «Вечность» заехала молодая пара. Прожив в гостинице неделю, молодые люди собрались возвращаться домой. При выписке из номера молодой паре сообщили о пропаже пепельницы из номера, в котором они проживали. Молодая пара все отрицала и не соглашалась с обвинениями гостиницы в случившемся. В результате выяснилось, что горничная при уборке номера не заметила пепельницу, которая стояла на подоконнике окна.

Вариант 7. При проживании в отеле «Звезда», в стандартном одноместном номере гость оставил заряжать свой сотовый телефон и спустился в ресторан. На зарядном устройстве были оголены провода, которые начали тлеть, после чего оплавилась вещь, которые лежали рядом, разгорелся огонь, и перешел на шторы, ковер, и тумбу, расположенную при кровати. Сработала противопожарная сигнализация. В результате неосторожных действий гостя отелю был причинен следующий ущерб: повреждение штор, пола, ковра, тумбы.

Вариант 8. Как известно в гостиницы очень часто используют новейшие информационные технологии, и что вариант закрытия и открытия номера по средствам телефона очень прост. Новые замки, использующую технологию RFID позволяют гостям с продвинутыми моделями телефонов «научить» свои устройства открывать двери. Таким способом и решила воспользоваться гостя соответственно с разрешения руководства и программного обеспечения гостиницы. Девушке позвонили и пригласили на стойку ресепшн для заполнения необходимых оставшихся документов при заезде. Клиентка вышла из номера, в котором было открыто окно, дверь захлопнулась из-за сквозняка. Когда гостя вернулась, то обнаружила, что телефон остался в номере. И соответственно в номер она попасть не может. Обратившись к сотрудникам гостиницы, выяснилось, что дверь придется выносить, а замок ломать, иначе не попасть в номер.

Вариант 9. В гостиничном комплексе один из клиентов решил забрать с собой ночной светильник из номера, где он проживал. Гостю не удалось тщательно замаскировать «сувенир», и администратор гостиницы заметила спрятанный светильник. Во время сдачи ключей на стойке ресепшн администратор попросила отдать имущество гостиницы.

Вариант 10. Гость, вернувшись в гостиницу, где он остановился на неделю, обнаружил, что сейф в его номере открыт и имеются следы взлома, а из него пропали ценные документы, и наличные деньги.

Вариант 11. Гостиница 5*, находящаяся в историческом центре города, с великолепной репутацией, профессиональными кадрами и особым списком постоянных клиентов. Услугами данной гостиницы решил воспользоваться министр одной из зарубежных стран. Гость заехал в президентский номер. Срок проживания 2 недели. Как известно, нередко многие высококлассные гостиницы в интерьере президентского номера используют антикварные вещи и натуральные очень редкие природные материалы. Спустя неделю после выезда гостя, персонал гостиницы обнаружил, что в номере не достает французской антикварной вазы эпохи «Возрождения». За последние три месяца в данном президентском номере больше никто не проживал. Соответственно кроме министра в номере никто не пребывал, из чего следует, что ваза была похищена министром. Но прошла целая неделя после выезда гостя, а также известно, что министр уже находится в другой стране.

Вариант 12. В гостиницу приехала гостья. Портье оформлял группу туристов, гостья решила подождать и присела на диванчик, размещенный в холле гостиницы около лоббибара. Когда подошла её очередь оформлять документы и заселяться, гостья подошла к ресепшн, оставив сумочку на диване. После окончания процедуры оформления женщина получила ключ, собралась подниматься в номер, и хотела забрать сумку с дивана. Но как выяснилось, сумка пропала. Сотрудники гостиницы утверждают, что не несут ответственность за вещи гостей оставленные без присмотра. Гостья же говорит о том, что они обязаны нести ответственность в соответствии со статьей 925 ГК РФ. Поэтому они должны найти её сумку, либо возместить ущерб.

Вариант 13. Клиент заказал в номер «английский завтрак» через службу room-service. Как правило, подача завтраков начинается приблизительно с 6.30 и заканчивается в 10.00—12.00 часов. Но по какой-то причине, официантка не доставила завтрак в назначенное время, а принесла позже, вследствие чего клиент остался недоволен.

Вариант 14. Гостиница 5* применяет систему «комплиментов» к своим клиентам. В номер люкс одному из постоянных клиентов принесли вазу с фруктами – мандарины, апельсины, лайм. Клиент имеет индивидуальную непереносимость данных фруктов, вследствие чего у гостя произошла аллергическая реакция организма на съеденные им продукты.

Вариант 15. «Самый приятный подарок — подарок, полученный неожиданно, а еще лучше — без повода». Придумайте лозунг отеля для привлечения клиентов. Составьте список подарков или скидок на ваше

усмотрение, которые вы могли бы предложить вашему клиенту, в качестве «комплимента» от отеля.

Вариант 16. Клиент заказал на обед рыбу, запечённую с овощами и белое вино. Сотрудник roomservice принёс ему это блюдо вовремя, но клиент отказался от этого блюда, сказав, что он не заказывал рыбу, а заказал курицу, запеченную с яблоками. Клиент немедленно просит заменить ему это блюдо.

Вариант 17. Вернувшись с экскурсии в номер, гость обнаружил пропажу чемодана с личными вещами. Он немедленно позвонил в службу ресепшн. Администратор позвал сотрудника службы охраны. Вместе с гостем они посмотрели запись с камеры видеонаблюдения. На записи они увидели, как горничная, убиравшаяся в номере, выходит из номера вместе с чемоданом по описанию схожем на пропавший чемодан.

Вариант 18. Клиент после окончания проживания в отеле, решил забрать домой халат с логотипом отеля, а также пепельницу и тапочки. Горничная при уборке данного номера, обнаружила пропажу этих вещей, и сообщила о случившемся на стойку ресепшн. В этот момент гость подписывал последние документы.

Вариант 19. Гость позвонил администратору гостиницы и заявил, что у него из номера украли золотые часы, пока он был в душе. Подтверждений этому у него не было, но гость заявил, что он напишет заявление в полицию и, что это испортит репутацию отеля.

Вариант 20. В гостиницу заехала девушка и заселилась в номер «люкс». В данном номере находился сейф, которым она решила воспользоваться. Гостю на стойке был выдан индивидуальный код от сейфа. Данный код гостя записала на листок бумаги. Девушка поместила туда свое имущество и закрыла сейф. После чего гостя быстро собралась и вышла из номера, оставив листок, на котором был указан код на журнальном столике, недалеко от сейфа. Когда девушка вернулась в номер, то обнаружила, что сейф открыт и ее имущество пропало.

Вариант 21. В гостиницу, категорию номера апартаменты въехал гость. В номере вместе со своими вещами он оставил планшетный компьютер и электронную книгу и отправился в город по делам. Мужчина просто захлопнул дверь, думая, что тем самым закроется и замок, но в итоге дверь не закрылась на замок. Когда гость вернулся, выяснилось, что планшет и книга пропали. Клиент просит возмещения ущерба, ссылаясь на свои права и положения ГК РФ. Но гостиница отказывается оплачивать ущерб, так как она не несет ответственность, если гость сам не обеспечил определенные условия безопасности, хотя их имел и мог это сделать.

Вариант 22. Проживая в гостинице, молодой человек решил для сохранности поместить свои фамильные ценности в депозитную ячейку, оформив все необходимые документы, клиент спустился в ресторан и начал употреблять спиртное. На следующий день гость начал искать свои фамильные ценности в номере по личным вещам, но не обнаружил их. Спустившись на стойку ресепшн, он обратился к администратору с

заявлением о краже, администратор вспомнил клиента и объяснил, где хранятся его ценности, но ситуацию усугублял тот факт, что гость потерял ключ от ячейки.

Вариант 23. В гостиницу 5* заселилась весьма состоятельная дама, которая решила воспользоваться в своем номере личным сейфом. Как известно сейф изначально запрограммирован производителем, поэтому гостю нужно ввести свой код, чтобы закрыть сейф. Дама положила в сейф свои ювелирные украшения из драгоценных металлов и камней. Ввела код, сейф закрылся. Спустя какое-то время гостю необходимо было выезжать из гостиницы, так как у неё была запланирована очень важная встреча с деловыми партнерами. Но когда гостя захотела открыть сейф и достать оттуда своё имущество, сейф не открывался. Все попытки были бесполезны. Дама обратилась за помощью к администратору. Как выяснилось позже, сейф не исправен. Это был заводской брак. Сейф необходимо распиливать, иначе драгоценности не достать. В ходе всех этих операций гостя опоздала на самолет и не посетила запланированную встречу. Даме выставили её партнеры определенную денежную сумму на неустойку. Гостя требует гостиницу выплатить ей n-сумму денег для покрытия неустойки, а также возмещение за моральный ущерб.

Вариант 24. В гостинице гость решил воспользоваться услугами камеры хранения. Клиент сдал свою коробку сотруднику службы хранения, всё оплатил и подписал необходимые документы. При получении обратно своей собственности выяснилось, что в коробке находилась старинная и очень дорогая фарфоровая ваза, которая по непонятным причинам была разбита. Гость требует возмещения ущерба. Сотрудники гостиницы отказываются выплачивать ущерб, опираясь на тот факт, что гость был ознакомлен с правилами хранения и принятия вещей.

Вариант 25. Перед уборкой горничной выдали весь нужный инвентарь для генеральной уборки в номере, но забыли выдать перчатки для работы с моющими средствами. Прибыв на рабочее место, горничная вынуждена была разводить раствор химических средств, голыми руками. Горничная смешала химическое и моющее средства в ведре. По неосторожности она уронила ключ от номера в ведро и попыталась вытащить его руками. Впоследствии чего получила ожог 3 степени. Ей разъело руки, и она получила ожог на лицо, т.к. смешала в ведре несколько средств.

Вариант 26. Гость отеля, решил воспользоваться услугой Room-service и заказать в номер ужин на двоих. Мужчина знал, вкусовые предпочтения своей второй половины, хотел заказать конкретные блюда и напитки. Когда к нему в номер пришел официант принять заказ, гость взял меню в поисках нужных блюд. Образовалась пауза. Официант решил взять инициативу и начал нахваливать из меню одно блюдо и напиток, который считает самым лучшим в меню. Гость был недоволен этим, и попросил официанта не рекламировать блюда, которые ему не интересны, поскольку знал, что ему нужно. Однако официант, не обратив на это внимание, продолжал рекламировать главные блюда ресторана.

Вариант 27. В отель люкс, приехал VIP-гость со своей супругой, на стойке ресепшн доброжелательный менеджер рассказал им об услуге room service. Гости, не раздумываясь, согласились, ведь доставка в номер блюд экономит время и силы. На ужин гость выбрал королевские креветки в соусе тар-тар, с лимонным соком, салат цезарь с куриной грудкой, бутылку дорогого итальянского вина и сырную нарезку. Официант принял заказ, не рассказав, сколько по времени, будут готовиться блюда. Придя на кухню, официант оповестил о заказе повара, после чего повар сказал, что креветки не свежие, а куриной грудки уже как 3 дня нет. Официант не оповестил гостя об этом. Через час официант доставил блюда в номер. Через полчаса на стойку ресепшн поступила жалоба от клиента. Гость отравился, заявив, что креветки были не свежие, в салате была не куриная грудка, а говяжий язык, для выяснения ситуации был привлечен официант и администратор гостиницы.

Вариант 28. Администратор поручил горничной отеля в виде поощрения передать мягкую игрушку гостю, проживающему с маленьким ребенком, в номере сюит. Горничная предполагала, что никто не узнает, если она не отдаст ее гостям. Когда гость с ребенком вышли на ужин, администратор поинтересовался, понравился ли им подарок от отеля. Возник неприятный инцидент.

Вариант 29. Клиент, приехавший в отель, очень торопился заселиться в номер, столкнулся с пренебрежением со стороны администратора стойки ресепшн. Девушка во время регистрации гостя, постоянно отвлекалась на личный разговор по телефону. Гость сделал ей замечание, но она ответила клиенту в грубой форме. Клиент попросил позвать генерального директора.

Задания для промежуточной аттестации
(дифференцированный зачет по МДК.03.02)

МДК. 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Номер п/п	Знание	Оценочные средства для диагностики усвоения обучающимися знаний
Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных вариантов		
T3 ₁	З ₁	Read the brochure from the hotel: What is the brochure mostly about? a/ the rooms of the hotel b/ about college life c/ about different culture events
T32		Read the brochure from the hotel: Which is NOT true about the hotel? a/ the hotel is on the boat b/ the hotel is new

		c/ the hotel is only for children
T33		Read the brochure from the hotel: What is NOT TRUE about the hotel? a/ it is opened 24 hours a day b/ it is only for ladies c/ you can eat at the cafe
T34		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Stuff Word bank: butler, business suite, reservation, to reserve a room, extra charges, luxury suite, facing south room, errand boy, waiter
T35		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Rooms Word bank: butler, business suite, reservation, to reserve a room, extra charges, luxury suite, facing south room, errand boy, waiter
T36		Put the phrases from the word bank under the correct heading: Heading: Terms Word bank: butler, business suite, reservation, to reserve a room, extra charges, luxury suite, facing south room, errand boy, waiter
Тестовые задания закрытого типа с выбором нескольких правильных вариантов из фиксированного набора вариантов		
T3 ₇	3 ₈	Choose the words connected with the topic: Topic: Checking-in to a hotel Word bank: reservation, check in, business call, room rate, luxury apartment, sorting out problems, interview, non-smoking room
T3 ₈		Choose the words connected with the topic: Topic: Actions of the stuff Word bank: reservation, check in, business call, room rate, luxury apartment, sorting out problems, interview, non-smoking room
T3 ₉		Choose the words connected with the topic: Topic: Rooms of the hotel Word bank: reservation, check in, business call, room rate, luxury apartment, sorting out problems, interview, non-smoking room

TЗ ₁₀	3 ₄	Прочитайте приведённый ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выбирайте последовательно одно слово за другим из приведенного ниже списка. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз. There were 15 1_____ in our hotel. Our room was on the second floor. It was quite big. There was one double bed, two single beds, a 2_____ and a 3_____ in it. The view from the balcony was unforgettable – serene infinite sea and lush greenery. There was a big restaurant in our hotel. We had our breakfast there. The food at the restaurant was delicious and varied. There were two large 4_____ in the hotel. One swimming pool was only for adults, however, the other swimming pool was for everyone. By the swimming pools there were bars where we could get snacks and ice-cream. There was also a gym with a sauna, a small 5_____ and a gift shop in our hotel. I really liked our holiday in Malta and I hope that one day we will go back there! a/ tennis court b/ swimming pools c / balcony d/ storeys e/ bathroom																								
Тестовые задания на установление соответствия элементов																										
TЗ ₁₁	3 ₃	<table><tr><td colspan="4">Соотнесите термины и определения, подобрав к каждой цифре соответствующую букву:</td></tr><tr><td>1</td><td>Lounge</td><td>A</td><td>Комната для некурящих</td></tr><tr><td>2</td><td>Non-smoking room</td><td>B</td><td>Многокомнатный номер-люкс в отеле</td></tr><tr><td>3</td><td>Safety-deposit boxes</td><td>C</td><td>Урегулирование температуры</td></tr><tr><td>4</td><td>Suite</td><td>D</td><td>Холл, комната для отдыха в отеле</td></tr><tr><td>5</td><td>Thermo-control</td><td>E</td><td>Небольшие сейфы</td></tr></table>	Соотнесите термины и определения, подобрав к каждой цифре соответствующую букву:				1	Lounge	A	Комната для некурящих	2	Non-smoking room	B	Многокомнатный номер-люкс в отеле	3	Safety-deposit boxes	C	Урегулирование температуры	4	Suite	D	Холл, комната для отдыха в отеле	5	Thermo-control	E	Небольшие сейфы
Соотнесите термины и определения, подобрав к каждой цифре соответствующую букву:																										
1	Lounge	A	Комната для некурящих																							
2	Non-smoking room	B	Многокомнатный номер-люкс в отеле																							
3	Safety-deposit boxes	C	Урегулирование температуры																							
4	Suite	D	Холл, комната для отдыха в отеле																							
5	Thermo-control	E	Небольшие сейфы																							
Тестовые задания на выбор правильного ответа																										
TЗ ₁₂	3 ₅	The “Union Square” hotel _____ one of the historic hotels in America. g) am h) is i) are																								
TЗ ₁₃		I'd _____ to make reservations for 3 nights																								

		beginning March 6. e) like f) invite
T3 ₁₄		I'd like a double _____. e) room f) ice-cream
T3 ₁₅		e) A double room _____ \$42.00 a night/ f) is g) are
T3 ₁₆		i) What _____ your name, please? j) are k) were l) is m) will be
T3 ₁₇		And what time _____ you arriving? i) is j) am k) are
T3 ₁₈		We don't _____ enough money to pay for the room. e) have f) has
T3 ₁₉		We _____ planning to arrive around 8:00 in the evening. e) are f) am
T3 ₂₀		When _____ you need the room? e) do f) are
T3 ₂₁		My plans _____ to be there June 14th to the 17th. g) are h) – i) is
T3 ₂₂		Will that _____ acceptable to you? g) am h) is i) be

T3 ₂₃		Would you prefer _____ or nonsmoking? h) smoking i) class j) chess
T3 ₂₄		Now, _____ a queen-size bed okay? i) are j) is k) am
T3 ₂₅		Your reservation _____ confirmed. g) are h) am i) is

Задания для промежуточной аттестации
(экзамен квалификационный по ПМ.03)

Билет №1

1. Алгоритм действий при обращении с найденными вещами в гостинице
2. Практическое задание: Изобразить в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению

Билет № 2

1. Охарактеризуйте организацию работы прачечной в гостинице
2. Производственное задание: Скомплектовать папку гостя и прокомментировать собранный материал

Билет № 3

1. Правила пользования депозитной ячейкой.
2. Производственное задание: Заполнить и проанализировать акт «Разрешение на вынос»

Билет №4

1. Комплектация рабочей тележки горничной для качественной уборки номеров.
2. Ситуационная задача: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Билет №5

1. Характеристика технологии оказания дополнительных услуг в гостинице.

2. Ситуационная задача: Что делать , если при обращении к вам гость постоянно нецензурно выражается?

Билет № 6

1. Алгоритм проведения вечерней уборки номеров.

2.Ситуационная задача: 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?

Билет № 7

1. Организация работы камеры хранения

2.Ситуационная задача: В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Представьте алгоритм действий сотрудника.

Билет №8

1. Характеристика и назначение уборочного инвентаря, используемых в гостинице.

2.Практическое задание: Гость собирается взять в аренду автомобиль. Оформите заявку на данную услугу.

Билет №9

1. Алгоритм проверки состояния убранных номеров. Меры по устранению выявленных недостатков

2.Ситуационная задача: Гость звонит в гостиницу и утверждает, что оставил вещь в номере. В бланке потерянных вещей требуемая вещь не найдена. Гость настаивает на своем и просит возместить ущерб.

Билет №10

1. Алгоритм проведения ежедневной текущей уборки номера

2.Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.

Билет №11

1. Организация работы горничной с ключами

2.Ситуационная задача: Представьте алгоритм действий для сотрудников, не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара.

Билет №12

1. Основные правила поведения сотрудников гостиницы

2.Ситуационная задача: 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.

Билет №13

1. Правила техники безопасности горничной на рабочем месте

2.Ситуационная задача: Вы менеджер службы хаускипинг. Гость, проживающий в гостинице, недоволен качеством уборки номера. Ваши действия.

Билет № 14

1. Основные и дополнительные службы гостиницы.
2. Ситуационная задача: В номере, из которого только что выехали гости, горничная обнаружила забытый зонт. Представьте алгоритм ее действий.

Билет № 15

1. Должностные обязанности руководителя службы housekeeping
2. Ситуационная задача: 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.

Билет №16

1. Алгоритм проведения промежуточной генеральной уборки номера.
2. Ситуационная задача: 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

Билет №17

1. Стандарты обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты
2. Ситуационная задача: Гости, приехавшие с детьми разрешили им из бегать по коридорам и этажам. В результате дети забыли, где живут, заблудились и начали плакать. Действия супервайзера в данной ситуации.

Билет № 18

1. Алгоритм проведения генеральной уборки номеров. Этапы и периодичность проведения
2. Ситуационная задача: Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.

Билет №19

1. Алгоритм поведения сотрудника гостиницы при обнаружении очага возгорания
2. Ситуационная задача: Гость попросил вызвать такси на определенное время. Такси было вызвано, но в назначенное время гость не спустился и не поднял трубку в ответ на звонок. Поднявшиеся на этаж работники гостиницы увидели, что на двери висит табличка «не беспокоить». Представьте алгоритм действий сотрудника.

Билет №20

1. Порядок возмещения ущерба, причиненного гостем.
2. Ситуационная задача: Клиент заказал у Вас билеты на концерт. В день концерта за два часа до начала мероприятия он отказывается от билетов. Ваши действия.

Билет №21

1. Этапы и особенности уборки номера после выезда гостей

2. Ситуационная задача: Горничная обнаружила в выездном номере закрытый сейф. Действия сотрудника в данной ситуации.

Билет №22

1. Алгоритм процедуры возврата забытой вещи гостя

2. Ситуационная задача: Вы - менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий

Билет №23

1. Основные правила противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников

23. Ситуационная задача: Гость желает взять машину на прокат, но от шофера категорически отказывается. Как уладить данную ситуацию?

Билет №24

1. Характеристика организации работы камеры хранения в гостинице

2. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника.

Билет № 25

1. Организация работы химчистки в гостинице

2. Ситуационная задача: Проживая в гостинице, гостю понравились шторы в его номере, и он хочет забрать их с собой. Ваши действия

Билет №26

1. Алгоритм начала рабочего дня горничной. Рабочий лист, как основной документ в работе горничной.

2. Ситуационная задача: Убирая жилой номер, горничная обнаружила, что один из стаканов разбит, а осколки выброшены в мусорную корзину. Расскажите вашей сотруднице, что она должна делать в данной ситуации.

Билет №27

1. Алгоритм текущей уборки номера в период проживания гостя.

2. Ситуационная задача: Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке. Ваши действия в данной ситуации.

Билет №28.

1. Стандарты поведения сотрудника в гостинице

2. Ситуационная задача: Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минисейф в номере. Алгоритм ваших действий

Билет №29

1. Алгоритм подготовки номера для обслуживания VIP- гостя

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

Билет №30

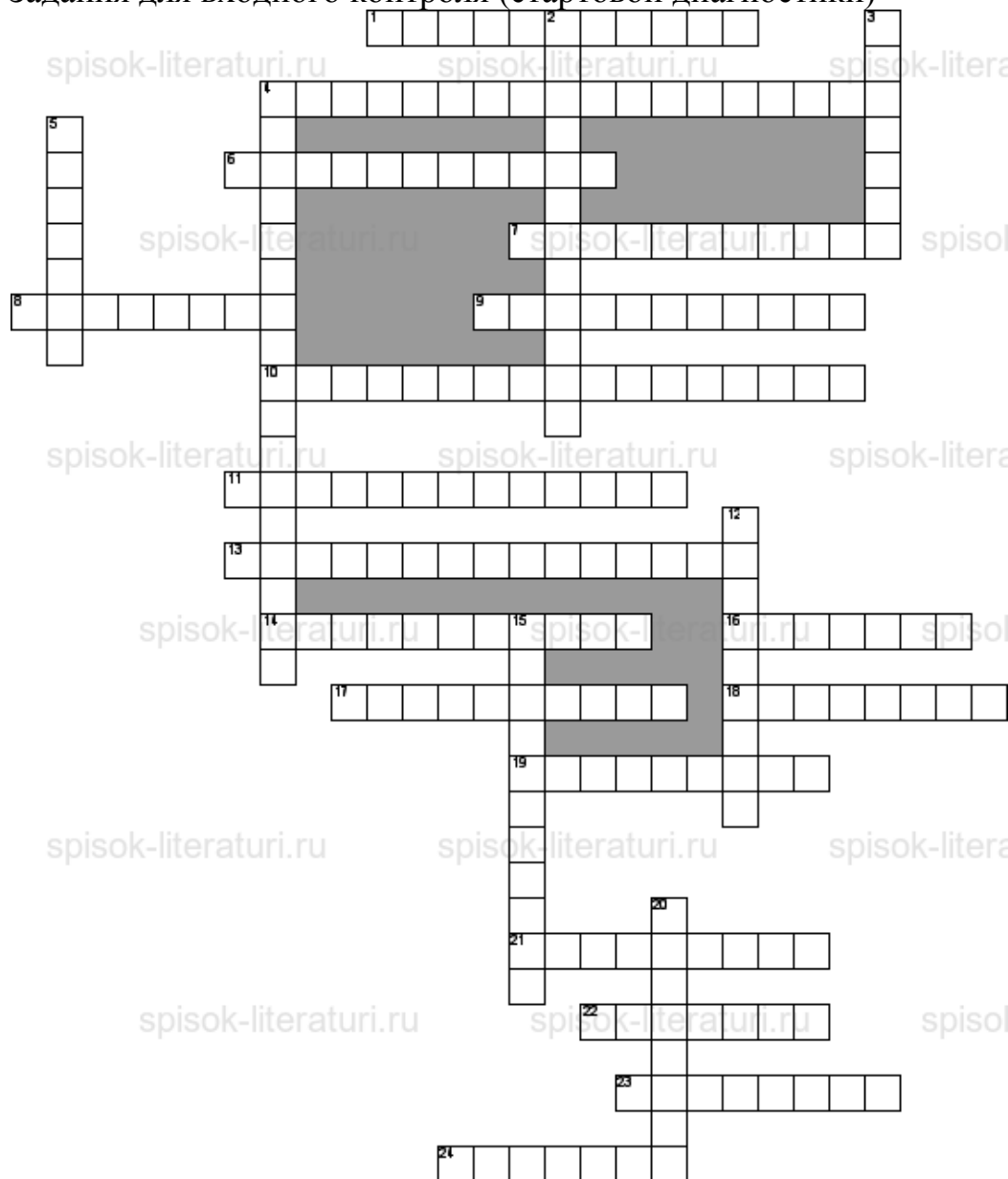
1. Персональные и дополнительные услуги в гостинице.

2. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий супервайзера.

ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Задания для текущего контроля

Задания для входного контроля (стартовой диагностики)



По горизонтали

1. Гражданин, имеющий намерение заказать или уже использующий услуги гостиницы для личных нужд
4. Бронирование номеров без наличия реально свободных мест
6. Название одного из этапов операционного процесса обслуживания при заезде в гостиницу
7. Прибор для регулирования температуры и влажности воздуха

8. Кто стоит во главе гостиницы
9. Вид предпринимательской деятельности основанный на открытии представительства уже известной фирмы(бренда)
10. Тип бронирования, при котором гость получит номер при условии, что он явится не позднее, чем в 18 часов.
11. Что должно быть отправлено клиенту при осуществлении бронирования?
13. Бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа следующего дня, за днем заезда
14. Предприниматель, оказывающий услуги по возмездному договору
16. Как в старину называли ресторан на Руси
17. Система для снабжения гостиницы водой
18. Стойка для регистрации гостей.
19. Кто наводит чистоту в жилых номерах
21. Название документа, при котором происходит отмена бронирования
22. Клубный отдых
23. Предприятие питания, предоставляющее широкий ассортимент блюд
24. Теплоходы, предоставляющие своим клиентам разнообразные услуги, могут предоставлять собой многоэтажные сооружения с большим количеством ресторанов, кафе, магазинов, спортивных и развлекательных центров.

По вертикали

2. Предварительный заказ мест или номеров в гостинице
3. Кто встречает гостей у дверей гостиницы
4. Бронирование номеров без наличия реально свободных мест.
5. Обязательный знак на рекламной продукции гостиницы
12. Выездное обслуживание
15. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
20. Самолеты, оборудованные для проживания. Из-за своей дороговизны не является распространенным средством размещения

Задания для рубежного контроля

Контрольное занятие (ТРК) №1. Круглый стол по теме: «Формы и методы конкуренции»

Часть 1. Круглый стол по теме: «Формы и методы конкуренции»

Обсуждение вопросов:

1. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.
2. Формы конкуренции гостиниц.
3. Положительное и отрицательное влияние конкуренции.
4. Необходимость наличия конкуренции на рынке гостиничных услуг.
5. Прямые и косвенные конкуренты: их влияние на ценовую политику гостиницы.
6. Отличия в ценообразовании прямых конкурентов.

7. Влияние акций и спецпредложений на конкуренцию гостиниц.

Часть 2. Тестирование

1. Какая деятельность предполагает проведение маркетинговых исследований и на их основе - разработку стратегии и программу мероприятий, которые используются с целью повышения производительности гостиничного бизнеса и эффективности удовлетворения потребности конечного потребителя - туриста?

- а) экономическая;
- б) маркетинговая;*
- в) бухгалтерская.

2. Объект маркетинговой деятельности, при котором испытывается чувство нехватки чего-либо:

- а) нужда;*
- б) потребность;
- в) спрос.

3. Запрос физического или потенциального покупателя, потребителя на приобретение товара по имеющимся у него средствам - это:

- а) предложение;
- б) цена;
- в) спрос.*

4. Возможность и желание продавца предлагать свои товары или услуги - это:

- а) спрос;
- б) предложение;*
- в) цена.

5. Важнейшей функцией в индустрии гостиничного бизнеса является:

- а) гостиничный продукт;
- *б) маркетинговая деятельность;
- в) позиционирование.

6. Всё, что может удовлетворить потребность и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения или потребления называется:

- а) услугой;
- *б) товаром;
- в) продуктом.

7. Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это...

- а) объем продаж;
- б) величина спроса;
- *в) объем и величина предложения.

8. Главным элементом стратегического рынка является

- а) * потребитель
- б) товар
- в) объем продаж

9. Основные элементы продвижения гостиничного продукта:

- а) низкая цена;
- б) высокое качество;
- *в) реклама;
- г) стимулирование сбыта;
- д) правильного ответа нет.

10. На какие виды делится цель маркетинга

- а) качественные, не качественные;
- б) *качественные, количественные;
- в) не качественные, количественные;

11. Цена - это:

- * а) денежное выражение стоимости,
- б) денежное выражение себестоимости.

12. Эти цены назначаются органами ценообразования или другими государственными органами, их уровень фиксируется документально:

- а) регулируемые цены;
- б) договорные цены;
- *в) жесткофиксированные, твердые цены.

13. Критерий, по которому клиенты делятся на группы в зависимости от их образа жизни, увлечений, отношения к окружающим - это:

- а) социально-экономический критерий;
- *б) поведенческий и психологический критерий;
- в) возрастной.

14. Какие факторы нужно изучать при маркетинговых исследованиях для того, чтобы рост или падение цен на рынке не стал полной неожиданностью и причиной банкротства?

- а) технологические факторы;
- *б) социально-экономические факторы;
- в) психологические факторы.

15. Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это...

- а) объем продаж;
- б) величина спроса;
- *в) объем и величина предложения.

16. Как характеризуется покупатель, если свое внимание обращает на уровень цен?

- а) рациональный;
- б) апатичный;
- *в) экономичный.

17. На каких покупателей рассчитана стратегия "цены проникновения"?

- а) покупатель солидный;
- *б) массовый, с низким доходом;
- в) индивидуальный заказчик.

18. Затраты, непосредственно относимые к конкретной единице выпускаемой продукции:

- а) косвенные
- * б) прямые
- в) переменные
- г) постоянные

19. Стратегия низких цен эффективна, если:

- а) фирма не имеет значительных производственных мощностей
- * б) товар имеет значительный жизненный цикл
- в) потенциальные конкуренты имеют возможность для снижения цен

20.

Виды цен внутреннего рынка РФ в зависимости от территории действия бывают:

- а) регулируемые
- * б) местные
- в) торгов
- г) сезонные

21. Гостиничные новинки можно разделить на три вида:

- а) потребительские вкусы, конкурентная борьба, изменчивость рынка;
- б) доход, доступная цена, неподражаемость;
- * в) имитация, видоизменение, истинная новинка.

22. Поведение, которое наблюдается в ситуации, когда высокая степень вовлечения потребителей сопровождается значительными различиями между разными марками товара:

- а) привычное покупательское поведение;
- б) неуверенное покупательское поведение;
- * в) сложное покупательское поведение.

23. Один из видов покупательского поведения, когда высокая степень вовлечения потребителей сопровождается значительной разницей между разными марками товара:

- а) неуверенное покупательское поведение;
- * б) сложное покупательское поведение;
- в) привычное покупательское поведение.

Контрольное занятие (ТРК) №2

Защита проектов по маркетинговому исследованию

ТРК проходит в форме защиты проектов, по заранее выданным заданиям. Номер варианта соответствует номеру в журнале.

Инструкция: 1. Внимательно прочитайте задание.

Ваша задача:

разработать инструментарий, организовать и провести маркетинговое исследования по заданным в экзаменационном билете параметрам, проанализировать и презентовать его результаты; разработать по заданным параметрам гостиничный продукт, определить партнеров по его

формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними, разработать и презентовать план мероприятий по продвижению гостиничного продукта.

2. При предварительной подготовке задания вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, Интернет – ресурсами, методической копилкой.

3. Время презентации выполненного задания – 10 минут.

Перечень тем учебных рефератов

1. Тенденции и перспективы развития продаж гостиничного продукта
2. Гостиничный продукт: структурные принципы формирования
3. Маркетинг гостиничного продукта: целевая стратегия
4. Сегментация и позиционирование рынка услуг коллективных средств размещения
5. Сегментация рынка гостиничных услуг
6. Практика удачных и провальных проектов продвижения гостиничного продукта
7. Ценовая политика гостиничных предприятий
8. Лояльность клиентов гостиничных предприятий и программы ее повышения
9. Основные направления модернизации системы продаж гостиничного продукта
10. Рекламно-информационные и инновационные средства продвижения гостиничного продукта
11. Ценообразование в гостиничной индустрии
12. Виды цен, их характеристика
13. Стратегии ценообразования
14. Ценовая политика средств размещения в городе Челябинске

Контрольные вопросы:

1. Дайте характеристику первичной и вторичной информации, в чем их отличие?
2. Перечислите основные методы сбора информации.
3. Перечислите задачи маркетингового исследования потребителей.
4. Дайте характеристику типам покупательского поведения.
5. Перечислите особенности потребителя «нового типа».
6. Зачем необходимо изучать потребительские предпочтения?
7. Какие методы сбора данных используются при изучении потребителей.
8. Какие мотивы у потребителей становятся решающими при покупке гостиничных услуг.
9. Какую информацию необходимо иметь о конкурентах, для выявления собственных конкурентных преимуществ.
10. Почему необходимо изучать потребителей?
11. В каких направлениях осуществляется изучение потребителей?

12. Каким образом происходит сегментирование потребителей и выбор целевого рынка?
13. Какие существуют средства распространения рекламы?
14. Какие способы расчета и определения размера бюджета на рекламную кампанию работают в практике в современных гостиницах?
15. Укажите преимущества использования гостиницей собственного сайта, Интернет-страницы для продвижения гостиничного продукта на рынке
16. Укажите возможности отелей для повышения процента загрузки гостиницы, увеличения объема продаж дополнительных услуг при проведении рекламных кампаний
17. Перечислите цели и методы (способы) исследования конкурентов, используя официальные Интернет-страницы и другие способы сбора информации
18. Характеристика конкурентных преимуществ гостиницы
19. Как производить выбор конкурентных преимуществ гостиницы?
20. Правила проведения SWOT-анализа гостиничного предприятия
21. Способы позиционирования гостиничных услуг на рынке

Задания для промежуточной аттестации
(экзамен по МДК 04.01)

Билет №1

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №2

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как бизнесмены (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №3

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как студенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №3

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как руководители компаний (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Билет №4

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как пенсионеры (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №5

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семьи с детьми до 6 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Билет №6

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары с детьми 14-16 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №7

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители горнолыжного спорта (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №8

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как

корпоративные клиенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Билет №9

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители экологического туризма (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №10

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Билет №11

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как бизнесмены (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Билет №12

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как студенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №13

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как руководители компаний (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по

его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Билет №14

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как пенсионеры (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №15

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семьи с детьми до 6 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №16

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары с детьми 14-16 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №17

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители горнолыжного спорта (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №18

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как корпоративные клиенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Билет №19

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса-предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители экологического туризма (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента. Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задания для промежуточной аттестации
(дифференцированный зачет по МДК.04.02)

МДК. 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Номер п/п	Знание	Оценочные средства для диагностики усвоения обучающимися знаний
Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных вариантов		
T3 ₁	3 ₁	Read the dialogue. Find the right answer to the question: CLIENT: Hi there, I want to reserve a hotel room. RECEPTIONIST:
T32		Read the dialogue. Find the right answer to the question: CLIENT: Sure, John Muller. RECEPTIONIST:
T33		Read the dialogue. Find the right answer to the question: CLIENT: My plans are to be there June 14th to the 17th. RECEPTIONIST:
T34		Read the dialogue. Find the right answer to the question: CLIENT: It depends on the price, of course. What is it? RECEPTIONIST:
T35		Read the dialogue. Find the right answer to the question: CLIENT: I have no problem with that. RECEPTIONIST:
T36		Read the dialogue. Find the right answer to the question: CLIENT: Definitely nonsmoking. I can't handle that smell. RECEPTIONIST:
Тестовые задания закрытого типа с выбором нескольких правильных вариантов из фиксированного набора вариантов		

T3 ₇	3 ₈	Choose the words connected with the topic: Topic: Reservation of the hotel Word bank: reservation, maid service, price, department, in advance customer, butler, desk manager, request
T3 ₈		Choose the words connected with the topic: Topic: Stuff of the hotel Word bank: reservation, maid service, price, department, in advance customer, butler, desk manager, request
T3 ₉		Choose the words connected with the topic: Topic: At the department store Word bank: reservation, maid service, price, department, in advance customer, butler, desk manager, request
T3 ₁₀	3 ₄	Прочитайте приведённый ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выбирайте последовательно одно слово за другим из приведенного ниже списка. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз. I go 1_____ several times per week. Nowadays there are so many types of shops — the shopping center, the 2_____, the supermarket, the bakery, butchery and grocery. I adore shopping 3_____. I usually do the shopping with my mother or with my friends. We go to the shopping centers where we can spend hours in different shops. You can buy any type of clothes there: from underwear to shoes and coat. The supermarkets and hypermarkets are very convenient as you can buy whatever you need at once. There is no more need to go to three different shops to buy bread, meat and vegetables. It's all here. But still there are those who prefer 4_____ some goods at the specialized places. For example, they buy fresh bread at the bakery across the street, and then go to the butcher's to buy some fresh meat, and then spend 20 minutes to get to the grocery to buy fresh fruits and vegetables. Modern technologies allow doing the shopping without need not only to get out of the house, but even get out of bed. It concerns not only the clothing, but also the food. The delivery service is a part of almost all 5_____ shops and that is extremely convenient. You can spend half an hour on choosing and ordering the products and then do some other things and then

		just receive all that you need. Isn't that convenient? So there are so many types of shopping. And one can choose the most preferable to him. a/ hypermarket b/ buying c / modern d/ centers e/ shopping																				
Тестовые задания на установление соответствия элементов																						
TЗ ₁₁	З ₃	Соотнесите термины и определения, подобрав к каждой цифре соответствующую букву:																				
		<table><tr><td>1</td><td>What's the price per night?</td><td>A</td><td>Я хотела бы забронировать номер.</td></tr><tr><td>2</td><td>I'd like to make a reservation</td><td>B</td><td>Включен ли завтрак в стоимость?</td></tr><tr><td>3</td><td>Is breakfast included?</td><td>C</td><td>Во сколько Вы приезжаете?</td></tr><tr><td>4</td><td>What time will you be arriving?</td><td>D</td><td>Можете ли Вы предоставить мне скидку?</td></tr><tr><td>5</td><td>Can you offer me any discount?</td><td>E</td><td>Какова стоимость номера в сутки?</td></tr></table>	1	What's the price per night?	A	Я хотела бы забронировать номер.	2	I'd like to make a reservation	B	Включен ли завтрак в стоимость?	3	Is breakfast included?	C	Во сколько Вы приезжаете?	4	What time will you be arriving?	D	Можете ли Вы предоставить мне скидку?	5	Can you offer me any discount?	E	Какова стоимость номера в сутки?
		1	What's the price per night?	A	Я хотела бы забронировать номер.																	
		2	I'd like to make a reservation	B	Включен ли завтрак в стоимость?																	
		3	Is breakfast included?	C	Во сколько Вы приезжаете?																	
		4	What time will you be arriving?	D	Можете ли Вы предоставить мне скидку?																	
5	Can you offer me any discount?	E	Какова стоимость номера в сутки?																			
Тестовые задания на выбор правильного ответа																						
TЗ ₁₂	З ₅	When we want to _____ something, we go to a shop. j) buy k) study l) learn																				
TЗ ₁₃		Everyday shopping _____ rather traditional: some white and brown bread, milk, butter, sugar, salt, eggs, sausages. g) is h) am i) are																				
TЗ ₁₄		But it's not necessary to visit different provisional shops such as bakery or butchery to buy food for the family because we could buy foodstuffs in a _____. g) airport h) hotel i) supermarket																				
TЗ ₁₅		Different goods are sold under one roof, so customers can save																				

		their time having all goods bought in no time. h) are i) is j) am
T3 ₁₆		Well, shopping _____ no fun any longer, but my daily duty. n) were o) was p) is
T3 ₁₇		I try to be rational and _____. l) economical m) funny n) clever
T3 ₁₈		First of all it _____ necessary to make a shopping list of what we need. g) is h) am i) are
T3 ₁₉		Then we should calculate how much our purchases would cost and take this very sum of _____ with us. g) books h) money i) sugar
T3 ₂₀		The third rule tells that we shouldn't be hungry while _____, a hungry person buys the things his or her stomach dictates to buy, not thinking about prices or rational nutrition. g) eating h) cooking i) shopping
T3 ₂₁		And we shouldn't go shopping immediately after we have got our _____, when we feel impressed by a large sum of money and don't think it's for a long month to last. j) salary k) bread l) college
T3 ₂₂		Every day before leaving for college I look around the kitchen to see what we _____. j) need k) read

		l) watch
T3 ₂₃		Food _____ is on the second floor. k) room l) shop m) class
T3 ₂₄		The method of shopping _____ very simple. l) am m) is n) are
T3 ₂₅		Sometimes I have to go to a department _____. j) door k) part l) store

Задания для промежуточной аттестации
(экзамен квалификационный по ПМ.04)

Билет №1

На рабочем совещании с сотрудниками менеджер гостиницы сделал следующее заявление: «Единственное условие успеха в бизнесе – клиент. Забудьте академические принципы управления. Все, что вам нужно, - это определить, правильно ли вы построили отношения с постоянными клиентами, постараться увеличить их число». Насколько справедливо это, высказывание? Как оно согласуется с основными принципами маркетинга? Ответ аргументируйте.

1. Раскройте факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.

2. Охарактеризуйте мотивы поведения потребителей.

3. Каковы особенности покупательского поведения организаций – потребителей?

Билет №2

Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристский бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте исследования. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы

гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Каким образом формировалась выборка? Оцените действия администрации. Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.

1. Маркетинговые исследования – основа определения рыночных возможностей гостиницы.

2. Виды маркетинговой информации.

3. Опрос и наблюдение, как способы получения первичной информации.

Билет №3

Наиболее успешно работающие предприятия понимают, что среда маркетинга несет в себе новые возможности и новые угрозы. Вы – специалист по маркетингу одного из таких предприятий и четко представляете, что основная ответственность за определение тенденции макросреды лежит именно на вас. Каким образом вы сможете организовать и осуществлять подобный анализ? Какие источники информации вы будете использовать?

1. Охарактеризуйте маркетинговую среду гостиницы, ее составляющие.

2. Ситуационный анализ маркетинговой среды – определение перспектив предприятия.

3. Что вы знаете о матрице SWOT.

Билет №4

Вследствие некоторого улучшения экономического положения в России ожидается рост числа поездок представителей деловых кругов из развитых индустриальных стран Запада, а также иностранных туристов. Каким образом общеэкономическая ситуация влияет на состояние рынка гостиничных услуг в вашем городе?

1. Маркетинговая среда гостиничного предприятия, ее составляющие.

2. Возможности и угрозы во внешней среде.

3. Характеристика экономических факторов, доминирующая роль макросреды.

Билет №5

Уже более ста лет американская ассоциация маркетинга награждает предприятия премией Т. Эдисона за самые удачные новые товары. Их определяют на основе следующих критериев:

- Инновационные решения в области маркетинга – стратегия, реклама, организация продаж;

- Прибыльность и стабильность;

- Инновационные решения в области структуры рынка – новаторство в освоении нового рынка или реструктуризация существующего рынка путем создания нового сегмента или доминирования в уже существующем;

- Общественная значимость – товар улучшает стиль жизни потребителей и (или) служит свободе их выбора.

Выберите несколько гостиничных продуктов, которые, по вашему мнению, удовлетворяют вышеперечисленным критериям и обоснуйте ваше решение.

1. Гостиничный продукт: сущность и уровни.
2. Жизненный цикл гостиничных услуг, способы его продления.
3. Способы разработки новых услуг.

Билет №6

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент – деловая женщина в командировке. Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

1. Сегментация рынка как метод целевого маркетинга.
2. Раскройте понятие потребительского сегмента.
3. Охарактеризуйте принципы сегментации, факторы, влияющие на поведение потребителей.

Билет №7

Для организации эффективной маркетинговой деятельности чрезвычайно важно уметь предугадывать реакцию со стороны других участников рынка на те или иные действия предприятия. Известный специалист в области маркетинга Ф. Котлер выделяет четыре группы конкурентов:

- Неторопливый конкурент, отличающийся замедленной реакцией или вообще игнорирующий предпринимаемые соперниками шаги;
- Разборчивый конкурент, реагирующий только на определенные действия (например, на снижение цен, но не увеличение рекламных расходов конкурентов);
- Тигровый конкурент, реагирующий на любые покушения на свои владения (и варьирующий силу ответного удара в зависимости от ситуации);
- Непредсказуемый конкурент, не имеющий определенной модели рыночного поведения.

Продумайте и предложите возможные варианты поведения предприятия в отношении каждой из указанных групп конкурентов. Какие из конкурентов представляют наибольшую опасность? Почему потенциальные конкуренты несут для предприятия не меньшую угрозу, чем прямые конкуренты? Оцените данный аспект с позиции развития рынка гостиничных и ресторанных услуг в вашем городе.

1. С какими видами конкуренции сталкивается на рынке предприятие индустрии гостеприимства?
2. Что лежит в основе ценовой и неценовой конкуренции?
3. Какие факторы определяют конкурентоспособность гостиничного предприятия?

Билет №8

Происходящие в современном мире демографические перемены привели к появлению на рынке гостиничных услуг нового потребительского сегмента – люди «третьего возраста». К каким изменениям в продуктовой политике гостиницы это ведет? Каковы особенности обслуживания данного потребительского сегмента?

1. Целевой маркетинг: сущность и преимущества

2. С какой целью проводится сегментация рынка?
3. Охарактеризуйте демографические критерии сегментации потребительского рынка.

Билет №9

Некоторые гостиницы перемещают часть своих средств по бюджету из статьи «Реклама» в статью «Паблик рилейшнз». Какие выгоды «PR» может дать предприятию в отличие от коммерческой рекламы?

1. Коммуникация – система продвижения гостиничных услуг
2. Покажите роль рекламы в организации продаж
3. Как осуществляется организация деятельности по связям с общественностью?

Билет №10

В 2014 году в Сочи были проведены XXII Зимние Олимпийские игры. Как повлияло это событие во внешней среде на деятельность конкретного гостиничного предприятия Краснодарского края? Каких новых решений со стороны руководства гостиницы необходимо ожидать?

1. Маркетинговая среда гостиничного предприятия, ее составляющие.
2. Внутренняя среда гостиницы – управление трудовыми ресурсами.
3. Покажите доминирующую роль факторов макросреды.

Билет №11

Директор одного из ресторанов в гостинице каждый вечер в одно и то же время выходит в зал встречать посетителей, а потом весь вечер проводит в ресторане, смотрит, как гостей обслуживают, интересуется довольны ли они сервисом, кухней, программой. Какие цели преследует директор?

1. Раскройте сущность и особенности товара-услуга.
2. Как осуществляется разработка программы повышения качества обслуживания гостиницы?
3. Служба управляющего по качеству: задачи и направления деятельности.

Билет №12

Вы работаете менеджером службы приема и размещения гостиницы всего несколько недель и очень горды продуктом, который реализуете. Поэтому твердите потенциальному клиенту, что услуги отеля сравнимы только с «кадиллаком» в автомобилестроении, они лучшие из имеющихся на рынке и на много лет опережают предложения конкурентов. Во время презентации гостиничного продукта вы уделяете львиную долю времени рассказам о его великолепном качестве. Потенциальный клиент отвечает: «Меня не интересует высочайшее качество ваших услуг». Почему он негативно реагирует на ваши слова? Что в самом деле может интересовать клиентов? Ответ аргументируйте.

1. Каковы мотивы поведения потребителей в индустрии гостеприимства?
2. Раскройте сущность и уровни гостиничного продукта.
3. Как осуществляется обеспечение качества и конкурентоспособности гостиничных продуктов?

Билет №13

Услуга – товар, имеющий свои особенности. Наибольшее число претензий со стороны потребителей поступает по причине непостоянства качества обслуживания. С какой особенностью товара-услуга это напрямую связано? Обоснуйте свою точку зрения.

1. Товар в системе маркетинга: сущность, коммерческие характеристики.
2. Каковы особенности товара-услуга?
3. Дайте характеристику уровней гостиничного продукта.

Билет №14

Исследователи в области гостиничного хозяйства разработали технологию применения в гостиницах экологически чистых расходных материалов. На предприятиях питания в гостиницах в меню все чаще предлагается здоровая пища с низким содержанием жира и калорий, но очень питательная и вкусная. Как повлияет данный тренд в технологии на привлечение потребителей?

1. Потребители как важнейший элемент микросреды предприятия.
2. Охарактеризуйте факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.
3. Социально-ответственный маркетинг – требование времени.

Билет №15

Руководство гостиницы, в которой вы проходите производственную практику (или работаете), решило сделать основной акцент в своей рекламной деятельности на прямой почтовой рекламе и поручило вам представить обоснование предстоящей рекламной компании. Представьте аргументированные предложения.

1. Коммуникационная политика в гостиничном предприятии: сущность и структура.
2. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций гостиницы.
3. Каковы основные средства распространения рекламы?

Билет №16

Краткая выборка из системы норм, правил и ценностей устоявшихся в ГК «Бригантина» может быть определена следующим образом:

«Мы работаем в сфере услуг. Клиенты – важнейшие фигуры в нашем деле. Они оплачивают нашу работу. Наша обязанность – удовлетворять их нужды...»

«Мы желаем конкуренции. Благодаря ей мы должны стать лучше...»

Какой концепцией маркетинга на ваш взгляд пользуется руководство гостиницы?

1. Социально-экономическая сущность маркетинга
2. Охарактеризуйте особенности маркетинга в индустрии гостеприимства.
3. Дайте характеристику современных концепций маркетинга.

Билет №17

Продавцы гостиничных услуг осознают значимость человеческого

фактора. Впечатление от общения с персоналом во многом определяет мнение потребителей о гостиничном предприятии. Дайте обоснование данного положения.

1 Товар-услуга: сущность и особенности.

2 Персонал, как элемент внутренней среды гостиничного предприятия.

3 Личные продажи, как фактор успешной сбытовой деятельности гостиницы.

Билет №18

Основой поддержания постоянства качества в гостинице является понимание, правильное использование и насыщение обслуживанием точек соприкосновения в гостинице. Представим себе, что мы собираемся остановиться в Москве в некоем отеле под названием «Аполлон».

Точка соприкосновения 1: Наш шофер. Шофер – личность неопределенного возраста, без всяких опознавательных знаков, опоздавший в аэропорт на полтора часа. Когда микроавтобус останавливается у отеля, вы вытаскиваете свои чемоданы из багажного отделения, а шофер стоит рядом. Прокомментируйте данную ситуацию. Приведите примеры других возможных точек соприкосновения.

1. Раскройте понятие «точка соприкосновения».

2. Система управления качеством услуг в гостинице.

3. Служба управляющего по качеству.

Билет №19

Вам предложили разработать рекламную кампанию по продвижению на рынок нового гостиничного продукта, причём дорогого, элитного. Как можно сократить расходы на рекламную кампанию, но при этом вызвать серьёзный интерес у потенциальных клиентов?

1 Что представляет собой современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства?

2 Покажите роль рекламы в организации продаж гостиничных услуг.

3 Как осуществляется организация деятельности по связям с общественностью?

Билет №20

Вы узнали, что конкурент разработал новый гостиничный продукт, который, безусловно, будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу во время обучающего семинара для своих турагентов. Вам достаточно легко послать на этот семинар «своего» человека. Ваши действия?

1 С какими видами конкуренции сталкивается на рынке предприятие индустрии гостеприимства?

2 Что лежит в основе ценовой и неценовой конкуренции?

3 Какие факторы определяют конкурентоспособность гостиничного предприятия?

Билет №21

Вы руководитель службы маркетинга гостиницы и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг. Сформулируйте конкретные задачи для

своих сотрудников в этом направлении.

1. Что представляет инновационная деятельность как направление товарной политики гостиницы.

2. Каковы способы разработки новых гостиничных продуктов?

3. Что вы знаете о системе франчайзинга?

Билет №22

Представьте себе, что вы – менеджер гостиницы или ресторана. Где и каким образом вы будете искать идеи новых продуктов? Предложите для вашего предприятия несколько идей новых продуктов. Аргументируйте свои предложения.

1. В чем заключается необходимость инновационной деятельности гостиницы?

2. Каковы способы разработки нового гостиничного продукта?

3. Охарактеризуйте источники генерирования идей.

Билет №23

Вы приняты на работу в службу маркетинга гостиницы. Директор гостиничного ресторана попросил вас рассмотреть цены меню и определить, нуждаются ли они в изменении. Как вы решите эту задачу? Ответ аргументируйте с теоретических позиций, приведите практические примеры.

1. Каковы основные задачи ценовой политики гостиничного предприятия?

2. Охарактеризуйте методы ценообразования в индустрии гостеприимства.

3. Раскройте факторы, влияющие на установление цены и систему скидок.

Билет №24

Одна из целей коммуникационной политики гостиницы состоит в формировании положительного имиджа предприятия. Какие элементы фирменного стиля может использовать гостиница? Какую роль в формировании фирменного стиля играет корпоративная униформа? Предложите концепцию ее совершенствования для известного вам гостиничного предприятия.

1. Раскройте основные понятия фирменного стиля

2. Цели формирования фирменного стиля гостиничного предприятия

3. Охарактеризуйте основные элементы и носители фирменного стиля.

Билет №25

Основой поддержания постоянства качества в гостинице является понимание, правильное использование и насыщение обслуживанием точек соприкосновения в гостинице. Представим себе, что мы собираемся остановиться в Москве в некоем отеле под названием «Аполлон».

Точка соприкосновения: Носильщик – невидимка. Когда до столика регистратуры остается примерно сантиметров 30, внезапно материализуется доселе остававшийся невидимым носильщик и намеревается «помочь» вам с чемоданом. Поскольку вы уже донесли свои чемоданы почти до места, вы отвергаете великодушное предложение и чувствуете на себе его

исполненный презрения взгляд, словно говорящий: «Вам что, доллара жалко?» Прокомментируйте данную ситуацию. Приведите примеры других возможных точек соприкосновения.

1. Раскройте понятие «точка соприкосновения».
2. Что представляет система управления качеством услуг в гостинице?
3. Какие задачи выполняет служба управляющего по качеству?

Билет №26

Бюджет рекламной кампании гостиничного предприятия - 30 000 руб. Какие средства рекламы использовать более целесообразно, если стоимость рекламы на выставке 3000 руб. (количество посетителей – 10 000 чел.), стоимость рекламы на телевидении – 20 000 руб. (аудитория телезрителей – 1 млн. чел.), стоимость рекламы в газете – 6000 руб. (тираж газеты – 10 000 экз.).

1. Классификация рекламных средств
2. Правила разработки рекламного бюджета гостиницы
3. Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Билет №27

Одна из постоялиц только что возвратилась из зарубежной поездки. После спокойного ночного отдыха в гостинице Атланты она захотела заказать американский завтрак. Она позвонила в необходимую службу, и еда была принесена ей достаточно быстро. Услужливый официант закатил сервировочный столик в номер и установил его так, чтобы женщина могла в минуты завтрака рассматривать вид из окна. Он открыл греющее отделение и подал постоялице завтрак, который она ждала – настоящий горячий американский завтрак. Потом официант передал ей счет, который она стремительно подписала и дала неплохие чаевые. Она была намерена приступить к завтраку.

Однако официант произнес: «Прошу прощения, но Вам необходимо оплатить наличными». Женщина пояснила, что у нее отсутствуют наличные деньги и показала свои кредитные карточки, а также «золотую карточку» American Express, которой она, как правило, рассчитывается в гостиницах. Официант позвонил по телефону и через несколько минут выяснил, что можно применять и кредитную карточку. Но к этому моменту женщина уже в огорченном состоянии сидела перед остывшим завтраком.

1. Проанализируйте данную ситуацию, что Вы можете сказать по этому поводу? В чем была ошибка официанта?
2. Опишите Ваши действия в подобной ситуации как представителя руководства гостиницы.
3. Принципы повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия

Билет №28

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Туристы бронировали номер люкс с видом на море, однако, так как в

отеле активно ведется строительство нового корпуса отеля, все номера категории «люкс» с видом на море заняты...

Решение данной ситуации.

Достигнутые результаты

- 1) Классификация жалоб в гостиничном деле (четыре категории)
- 2) Основные функции жалоб гостей.
- 3) Правила поведения сотрудников при возникновении конфликтных ситуаций и при рассмотрении жалоб

Билет №29

Сотрудник службы приема и размещения после выезда гостя из отеля обнаружил, что в картотеке остался паспорт клиента. Дорога до аэропорта занимает около часа, и гость, по всем расчетам, должен был находиться на подъезде в аэропорт, т.к. уехал 30 минут назад. До вылета самолета оставалось полтора часа...

Решение данной ситуации.

Достигнутые результаты.

- 1) Решение сотрудниками нетипичных ситуаций в отеле – как важная функция внутреннего маркетинга
- 2) Способы контроля степени удовлетворенности клиентов обслуживанием
- 3) Правила поведения сотрудников при возникновении нетипичных и конфликтных ситуаций

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

Задания для текущего контроля

Типовые задания для оценки освоения МДК.05.01 Выполнение и технология работ по профессии 11695 «Горничная»

Задание 1: тестирование

Проверяемые результаты обучения: 31,32,34,35,36,38,39,310,311.

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. В настоящее время в качестве систем доступа в номера применяются (указать лишнее):

- а) традиционные замки с ключами
- б) электронно-магнитные замки с картами
- в) видеокамер, расположенные вне гостиницы

2. Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком определяется понятием -

- а) место-день
- б) гостевой номер

- в) койко-место
- 3. Шапочка банная входит в комплект
 - а) средств индивидуальной защиты
 - б) средств охраны труда
 - в) предметов санитарно-гигиенического оснащения номера
- 4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом -
 - а) с 12 часов текущих суток по московскому времени
 - б) с 00 часов по местному времени
 - в) с 12 часов текущих суток по местному времени
- 5. Побудка по просьбе гостя может осуществляться несколькими способами (указать лишний) -
 - а) телефонным звонком
 - б) автоматическим или посредством интерактивных телевизионных систем
 - в) настоятельный стук в дверь
- 6. Должности портье и оператора по расчетам за гостиничные услуги относятся к службе
 - а) технической службы
 - б) отдела продаж
 - в) приема и размещения
- 7. Индивидуальные электронные сейфы -
 - а) повышаю престижность отеля
 - б) обеспечивать секретность информации
 - в) повышают безопасность хранения ценностей и ценных бумаг гостя
- 8. В случае задержки выезда потребителя не более 6 часов после расчетного часа плата за проживание взимается как -
 - а) в порядке почасовой оплаты
 - б) за полные сутки
 - в) за половину суток
- 9. Договор на предоставление услуг гражданам России заключается при предъявлении потребителем
 - а) удостоверения личности
 - б) загранпаспорта
 - в) паспорта или военного билет
- 10. Документом учета использования номерного фонда является
 - а) кассовый отчет
 - б) шахматная ведомость
 - в) ведомость движения номерного фонда

Вариант 2

- 1. При обнаружении неполадок и неисправностей в гостевом номере -
 - а) горничная прекращает уборочные работы
 - б) горничная оповещает дежурного администратора

в) горничная вносит заявку на ремонтные работы в специальный журнал и сообщает технической службе

2 Рабочий наряд на уборку номеров содержит (указать лишнее)

а) номер комнаты

б) количество комнат в номере

в) число гостей, проживающих в номере

3. При комплектации рабочей тележки для горничной на верхнем ярусе выкладывается -

а) чистое белье

б) моющие средства

в) выкладка предметов гостеприимства

4. Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком определяется понятием -

а) место-день

б) гостевой номер

в) койко-место

5. Основным документом, регламентирующим порядок предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, является -

а) Порядок проживания в гостинице

б) Трудовой кодекс РФ

в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

6. В случае задержки выезда потребителя от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за проживание взимается -

а) в порядке почасовой оплаты

б) за половину суток

в) за полные сутки

7. В случае задержки выезда потребителя от 6 до 12 часов после расчетного часа плата за проживание взимается -

а) в порядке почасовой оплаты

б) за полные сутки

в) за половину суток

8. Договор на предоставление услуг иностранным гражданам заключается при предъявлении потребителем

а) удостоверения личности

б) загранпаспорта (и визы в предусмотренном порядке)

в) паспорта или военного билет

9. Цена номера (места в номере), а также порядок и форма его оплаты устанавливаются -

а) исполнителем

б) государством

в) Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ

10. Учет проживающих на этаже ведется по списку, который называется

а) список выбытия

б) картотека

в) шахматка

Задание 2: тестирование

Проверяемые результаты обучения: 33,35,37.

Инструкция: выбрать правильный ответ

Время выполнения: 10 мин

1. Для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице должно быть специальное оборудование
 - а) факс
 - б) кассовый аппарат
 - в) импринтер
 2. Форму отслеживания начислений на счета гостей и платежей, которая осуществляется в ночную смену, характеризуют как
 - а) режим работы
 - б) бухгалтерская сверка
 - в) ночной аудит
 3. Завершающая стадия цикла обслуживания гостей услугами временного проживания называется
 - а) проживание
 - б) въезд
 - в) выезд
 4. До своего отъезда из гостиницы гость должен
 - а) сдать оборудование номера
 - б) уведомить горничную об отъезде
 - в) полностью рассчитаться по счетам
 5. Личные анкеты гостей на период проживания хранятся
 - а) в файлах
 - б) в сейфах
 - в) в картотеке гостиницы
- Текст задания:

Вариант 2

1. В гостиницах используются два вида расчетов
 - а) кассовый и электронный
 - б) банковский и операционный
 - в) наличный и безналичный
2. Пластиковая магнитная карта с индивидуальным кодом, которая используется для ограничения доступа в номер называется
 - а) электронным замком
 - б) электронным ограничителем
 - в) электронным ключом
3. Обязательной процедурой подтверждения намерений стать гостем отеля является личная подпись в
 - а) карте гостя
 - б) квитанции

- в) анкете гостя
 - 4. Этап цикла обслуживания, который включает регистрационные формальности и размещение называется
 - а) бронь
 - б) выезд
 - в) въезд
 - 5. Большинство операций, осуществляемых службой приема и размещения, производятся
 - а) в кабинете начальника службы приема и размещения
 - б) в кассе
 - в) за регистрационной стойкой
- Задание 3: выполнение практической работы
- Оформить счет за проживание в гостинице ООО «Бригантина» (город н
выбор)

Задание 4: Теоретические задания (ТЗ) для устного или письменного контроля

- 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда гостиницы.
- 2. Основные технологические документы службы эксплуатации номерного фонда гостиницы
- 3. Планирование рабочего дня горничной
- 4. Рабочий лист горничной
- 5. Последовательность, виды и этапы уборки
- 6. Контроль качества уборки номеров
- 7. Контроль приемки номеров при выезде гостей
- 8. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений гостиницы
- 9. Продукция индивидуального пользования в номерах гостиницы
- 10. Виды гостиничных помещений
- 11. Работы, связанные с оборотом постельного белья
- 12. Требования, предъявляемые к внешнему виду и гигиене горничной
- 13. Использование электронных замковых систем в гостинице
- 14. Технология обращения с моющими и чистящими средствами
- 15. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, техникой, материалами
- 16. Охрана труда горничной в гостинице
- 17. Требования к санитарному содержанию, периодичность и правила проведения уборки санитарных узлов в гостинице
- 18. Порядок комплектации и пополнения рабочей тележки горничной
- 19. Порядок информирования и составления акта порчи имущества гостиницы
- 20. Правила поведения при обнаружении порчи имущества гостиницы
- 21. Организация и реализация мер по обеспечению сохранности имущества проживающих в гостинице
- 22. Учет материальных ценностей в гостинице

Типовые вопросы для оценки освоения МДК.05.02 Выполнение и технология работ по профессии 20015 «Агент по закупкам»

Вопрос 1

Закупка товара для обеспечения муниципальных нужд в случае, если в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ не предусмотрено размещение извещения начинается:

Вопрос 2

Требование об обеспечении заявки на участие в определении поставщика (подрядчика, исполнителя), установленное в извещении об осуществлении закупки:

Вопрос 3 Определите действие контрольного органа в сфере закупок в случае выявления в результате проведения проверки факта совершения действия (бездействия), содержащего признаки состава преступления?

Вопрос 4 В отношении каких товаров устанавливаются требования энергетической эффективности согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 31.12.2009 № 1221?

Вопрос 5 При рассмотрении первых частей заявок, которые поступили для участия в электронном аукционе, комиссия заказчика обнаружила, что один из участников нарушил анонимность заявки и указал полное наименование своей организации. По остальным характеристикам заявка полностью соответствует требованиям заказчика. Как необходимо поступить комиссии в данной ситуации?

Вопрос 6 Заказчик планирует провести закупку, предметом которой является «Монтаж локально-вычислительной сети». Какой метод обоснования начальной (максимальной) цены контракта необходимо использовать Заказчику?

Вопрос 7 Победитель электронной процедуры в сроки, предусмотренные статьей 83.2 Федерального закона № 44-ФЗ, не направил заказчику проект контракта, подписанный лицом, имеющим право действовать от имени такого победителя. Какие действия обязан предпринять Заказчик в данной ситуации?

Вопрос 8 К проведению экспертизы в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 44-ФЗ, могут быть допущены?

Вопрос 9 Вправе ли стороны контракта по общему правилу дополнительным соглашением изменить сроки выполнения работ?

Вопрос 10 Какие из нижеперечисленных заказчиков имеют право осуществлять закупки в соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 93 Федерального закона № 44-ФЗ?

Вопрос 11 В соответствии с Федеральным законом № 44

- ФЗ, под совокупностью действий, осуществляемых в установленном Законом порядке заказчиком и направленных на обеспечение государственных и муниципальных нужд, понимается:

Вопрос 12 Являются ли письма и разъяснения Минфина России по Федеральному закону № 44-ФЗ нормативно-правовыми актами, обязательными для применения?

Вопрос 13 В случае если совокупный годовой объем закупок менее 100 млн. руб. заказчик:

Вопрос 14 Когда комиссия по осуществлению закупок правомочна осуществлять свои функции?

Вопрос 15 Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, является?

Вопрос 16 Федеральный закон от 05.04.2013 № 44 - ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее -Федеральный закон № 44 -ФЗ) регулирует отношения, направленные на обеспечение государственных и муниципальных нужд в целях?

Вопрос 17 Правовым актом ГРБС на 2018 год утверждены требования к закупаемым подведомственным ему казенным учреждениям, бюджетным учреждениям отдельным видам товаров, работ, услуг (в том числе предельным ценам товаров, работ, услуг) – от 30.05.2017 №1 и нормативные затраты на обеспечение функций подведомственных ему казенных учреждений –от 30.05.2017 № 2. Ссылку на какой из утвержденных документов должно указать бюджетное учреждение при заполнении столбца 7 формы обоснования закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд при формировании и утверждении плана закупок, утвержденной постановлением Правительства Российской федерации от 05.06.2015 №555, при условии, что объект закупки подпадает под действие указанных правовых актов:

Вопрос 17 В каком документе подлежит обоснованию объект закупки?

Вопрос 18. Областное казенное учреждение (ИНН 4345287387, КПП 434501001) в декабре 2018года планирует электронный открытый конкурс на поставку фруктов: 10 кг груш (ОКПД2 01.24.21) и 20 кг апельсинов (ОКПД2 01.23.13). Расходы на финансовое обеспечение данной закупки подлежат отражению по нескольким кодам вида расходов бюджетной классификации Российской Федерации (КБК). В каком случае идентификационный код закупки (ИКЗ) в плане-графике закупок сформирован в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.06.2015 № 422?

Вопрос 19. Заказчик планирует осуществить закупку дезинфекционных средств с начальной (максимальной) ценой контракта 102000 рублей. Какие из нижеперечисленных способов определения поставщика (подрядчика, исполнителя) он может применить:

- 1) электронный аукцион;
- 2) запрос котировок;
- 3) запрос предложений;

4) закупка у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя) в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального закона № 44-ФЗ;

5) закупка у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя) в соответствии с п. 11 ч. 1 ст. 93 Федерального закона № 44-ФЗ;

6) открытый конкурс?

Вопрос 20. При осуществлении закупки каким способом заказчик требует

предоставления декларации о соответствии участника требованиям, предусмотренным пунктом 11 части 1 статьи 31 Федерального закона № 44-ФЗ -отсутствие у участника закупки ограничений для участия в закупках, установленных законодательством Российской Федерации?

Вопрос 21. Какой размер обеспечения заявки на участие в закупке целесообразно устанавливать, если начальная (максимальная) цена контракта составляет от одного миллиона рублей до пяти миллионов рублей?

Вопрос 22. При осуществлении закупки в январе 2019 года способом определения поставщика (подрядчика, исполнителя) –электронный аукцион, участник закупки может предоставить в качестве обеспечения заявки:

Вопрос 23. Какое требование к участникам закупки заказчик не вправе устанавливать при осуществлении закупки?

Вопрос 24. В каких случаях заказчик не вправе отменить определение поставщика (подрядчика, исполнителя):

Вопрос 25. В течение, какого срока заказчик размещает в единой информационной системе решение об отмене определения поставщика(подрядчика, исполнителя):

Вопрос 26. Сколько оснований предусмотрено для продления срока подачи

заявок на участие в запросе котировок в электронной форме, при условии, что изменения в извещение о проведении запроса котировок не вносились?

Вопрос 27. Разъяснения положений документации о конкурсе или аукционе?

Вопрос 28.Заказчик в Техническом задании (Аукционной документации) изложил показатель температуры 23 –30С.

Участник № 2 предложил к поставке товар с показателем температуры 23

–30С, в связи с тем, что на основании инструкции к товару, ГОСТа температурный показатель не может быть представлен в виде конкретного значения.Аукционная комиссия уполномоченного учреждения отклонила заявку участника №2 на основании инструкции по заполнению заявки п. 1.4 «В случае применения заказчиком в Технической части (Аукционном задании) значений -со знаком «-» без слова «диапазон» -участник в заявке предлагает конкретное значение из заданного техническим заданием диапазона (включая верхнюю и нижнюю границу диапазона, но не превышающее их)».Определите наиболее вероятное решение контрольного органа при поступлении жалобы на действия аукционной комиссии

уполномоченного учреждения при отсутствии прочих условий (вопрос сформулирован на основании сложившейся практики рассмотрения жалоб)?

Вопрос 29.В закупке участвуют 3 организации. По требованию аукциона необходимо приложить Документы в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.09.2017 № 1072 «Об установлении запрета на допуск отдельных видов товаров мебельной и деревообрабатывающей промышленности, происходящих из иностранных государств (за исключением государств-членов Евразийского экономического союза), для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее –Постановление № 1072).Для подтверждения производства товаров в случаях, указанных в пункте 1 Постановления №1072, должна быть представлена копия одного из следующих документов:-копия специального инвестиционного контракта, заверенная руководителем организации (индивидуальным предпринимателем), являющейся стороной указанного контракта;-акт экспертизы, выдаваемый Торгово-промышленной палатой Российской Федерации в порядке, определенном ею по согласованию с Министерством промышленности и торговли Российской Федерации;-заключение о подтверждении производства промышленной продукции на территории Российской Федерации, выданное Министерством промышленности и торговли Российской Федерации;-сертификат о происхождении товара (продукции), выдаваемый уполномоченным органом (организацией) государства -участника Соглашения о Правилах определения страны происхождения товаров в Содружестве Независимых Государств от 20.09.2009 по форме СТ-1, приведенной в приложении 1 к Правилам определения страны происхождения товаров в Содружестве Независимых Государств, являющемся неотъемлемой частью Соглашения.Первый участник указал страну происхождения –Российская Федерация, при этом подтверждающих документов не представил. Двое других предоставили СТ-1 одного производителя. Как поступить в этом случае члену аукционной комиссии?

Вопрос 30. Если сведения об участнике закупки, с которым заказчик намерен заключить контракт по Федеральному закону № 44-ФЗ, включены в реестр недобросовестных поставщиков по Федеральному закону № 223, имеет ли право заказчик заключить контракт с таким участником?

Вопрос 31.В течение какого срока с даты размещения в единой информационной системе протокола подведения итогов открытого конкурса в электронной форме заказчик размещает в единой информационной системе и на электронной площадке с использованием единой информационной системы без своей подписи проект контракта?

Вопрос 32. По какой цене заключается контракт при проведении аукциона на закупку винограда и яблок в случае, если аукцион признан несостоявшимся по одному из оснований, предусмотренных Федеральным законом № 44-ФЗ?

Вопрос 33. Какое из нижеперечисленных условий не подлежит обязательному включению в контракт?

Вопрос 34. В каком размере устанавливается в контракте пеня за просрочку исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом?

Вопрос 35. В каком случае заказчик вправе снизить цену заключенного контракта без изменения предусмотренных контрактом количества товара, объема работы или услуги, качества поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги и иных условий контракта?

Вопрос 36. Вправе ли Заказчик во время исполнения контракта увеличить количество поставляемого товара на сумму, не превышающую разницы между ценой контракта и начальной (максимальной) ценой контракта (ценой лота)?

Вопрос 37. В каком случае проект контракта не должен содержать формулу цены и максимальное значение цены контракта?

Вопрос 38. Что включается в объем закупок, который заказчик обязан осуществить у субъектов малого предпринимательства, социально ориентированных некоммерческих организаций?

Вопрос 39. Условие о праве заказчика на беспорное списание денежных средств со счета гаранта, если гарантом в срок не более чем пять рабочих дней не исполнено требование заказчика об уплате денежной суммы по банковской гарантии, направленное до окончания срока действия банковской гарантии, должно содержаться в банковской гарантии?

Вопрос 40. Заказчик обязан привлекать экспертов, экспертные организации к проведению экспертизы поставленного товара?

Вопрос 41. В какой срок направляется в контрольный орган обращение заказчика о согласовании заключения контракта с единственным поставщиком в связи с признанием несостоявшимся открытого конкурса в соответствии с частью 1 статьи 55 Федерального закона No 44-ФЗ?

Вопрос 42. Заказчику необходимо закупить хлебобулочные изделия – вафли, пирожки и пончики на общую сумму 490 тыс. рублей. Может ли заказчик закупить необходимые товары одной закупкой. Ответ обоснуйте.

Вопрос 43. 16октября 2017 года между заказчиком и подрядчиком по результатам электронного аукциона заключен контракт на выполнение ремонтных работ на сумму 3504306,42 руб. (далее –контракт), по условиям которого, работы должны быть выполнены в два этапа: 1й этап -до 30.11.2017; 2й этап -до 28.12.2017.

Вопрос 44. Можно ли проводить конкурентную закупку одновременно для участников по ст.28 УИС и ст. 30 СМП И СОНО?

Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Виды и объем работ, выполняемых обучающимся
1. Изучение структуры службы обслуживания гостевого фонда в

гостиницах
2. Изучение периодичность, нормативов времени и механизмов проведения уборочных работ в жилом номере.
3. Отработка порядка комплектации и пополнения рабочей тележки для горничных и норм обеспечения расходными материалами для обслуживания и проведения уборочных работ на этаже.
4. Отработка практических навыков выполнения уборочных работ в жилом номере.
5. Отработка практических навыков выполнения уборочных работ в местах общественного пользования.
6. Оформление и заполнение форм заявки на бытовые услуги и квитанции на оплату.
7. Прием заказов, исполнения, доставки и расчетов оплаты по дополнительным услугам.
8. Практика работы с оборотом белья на этаже и в прачечной;
9. Ознакомление с порядком и способами разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя дополнительными платными и бесплатными услугами;
10. Практика выполнения мер по сохранности имущества гостиницы. Порядок информирования и активирования порчи имущества.
11. Активирование и последующая работа с личными вещами гостей, забытыми в гостинице;
12. Обучение стандартам поведения в экстремальных ситуациях; правила оказания первой доврачебной помощи и порядок эвакуации людей из здания гостиницы;
13. Изучение современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом.
14. Текущий контроль и оперативное реагирование на сигналы оповещения, поступающие со специального стенда управления противопожарной ситуацией в гостинице.
15. Обучение стандартам и этикету ведения телефонных переговоров с внутренним и внешним абонентом.
16. Прием и передача информации по сменам. Порядок ведения журнала приема-передачи смен.
17. Отработка практических навыков приема гостей, их регистрации и размещения по номерам.
18. Приобретение практических навыков оформления анкет.
19. Заполнение форм регистрации иностранных граждан, особенности регистрации туристских групп.
20. Подготовка и реализация услуг для проведения корпоративных и общественных мероприятий на производственных площадях гостиничного предприятия (конференции, семинары, совещания и т.п.).
21. Статистический учет проживающих, формирование базы данных о постоянных гостях сверка списков выбывших. Порядок выписки из

гостиницы.
22. Изучение порядка и графика работы служб; правила соблюдения информационных связей со службами гостиницы по встрече гостей и их обслуживанию во время проживания.

Задания для промежуточной аттестации (экзамен квалификационный по ПМ.05)

Экзамен включает:

1. Решение расчетных задач с применением правил бронирования.
2. Решение ситуационных задач.
3. Обоснование теоретических ответов.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается оценка показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого проверяется. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и обеспечения оказания услуги.
3. Продумать четкую цель разговора.
4. Описать потребность клиента и возможности гостиницы (номерной фонд).
5. Зафиксировать беседу.
6. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 20 мин.

Оборудование: калькулятор, бумага, ручка

Билет №1

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Вопросы и задания:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации большое

внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.

2.Порядок проведения инвентаризации материальных ценностей.

3.Примерная структура управления для данного предприятия.

Билет №2

Гостиница «Хрустальная» получила от аудиторской компании, заявку на бронирование мест для участников семинара:

- 50 одноместных номеров первой категории для проживания участников семинара сроком на 2 суток;
- аренда конференц-зала на 10 часов.

Аудиторская компания просит подтвердить заявку и выставить счет на стопроцентную предоплату услуг.

Дополнительные сведения о ценах:

- услуги проживания в номере первой категории – 1800 рублей в сутки;
- аренда зала – 500 рублей в час.

1. Разъясните в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице и формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.

2. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование.

3. Рассчитайте сумму предоплаты по указанному заданию.

Билет №3

Горничная Елена Сергеевна, приступила к работе в первом номере согласно выданному ей заданию, но тут же обнаружила, что в тележке закончилось средство для чистки стекол и зеркал, а также не хватает принадлежностей индивидуального пользования (шампунь, мыло) в номере у гостя. В тележке у нее не оказалось данных расходных материалов. Ей пришлось прервать работу и вернуться, чтобы полностью укомплектовать тележку.

Вопросы и задания:

1. Подготовка горничной к началу работы.

2. Охарактеризуйте порядок комплектации и пополнения рабочей тележки для горничных.

3. Приведите нормы обеспечения расходными материалами для обслуживания и проведения уборочных работ на этаже.

4. Правила маркировки постельного белья. Дефекты постельного белья, наличие которых не допускает использование данного белья в гостиницах.

Билет №4

Дежурному администратору турбазы «У моря» горничная, проводившая текущую уборку номера, доложила, что в ванной комнате номера, где проживает гость разбито зеркало. Администратор дала указание горничной завершить уборочные работы, после чего административная комиссия составила Акт о порче имущества гостиницы потребителем и материального ущерба, подлежащего погашению на сумму 3000 рублей.

Вернувшийся к ужину гость отказался от предложения администратора возместить турбазе материальный ущерб, мотивируя свой отказ нарушением процедуры составления акта, и завышением суммы возмещения без учета амортизации.

Вопросы и задания:

1. Каким образом рассчитывается стоимость за причиненный гостем материальный ущерб?

2. Разъясните порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба или утери имущества гостиницы, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.

3. Какими основными навыками и знаниями должны владеть работники службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций?

Билет №5

Молодая горничная приступала к уборке номера, Ей впервые доверили самостоятельно провести генеральную уборку номера высшей категории. Следуя подробной инструкции, она переходила от одного участка работы к другому. По неосторожности горничная разбила дорогую хрустальную вазу во время уборки.

Уборку номера горничная завершала с досадой на себя, на свою неловкость. Она понимала, что такое может случиться с каждым даже опытным работником, но ответственности не избежать.

1. Назовите виды уборочных работ в гостинице и последовательность их выполнения в течение рабочей смены.

2. Изложите последовательность выполнения уборочных работ в многокомнатном номере.

3. Каков порядок возмещения работодателю материального ущерба, причиненного работником?

Билет №6

Горничная Лавриненко Наталья Сергеевна производила генеральную уборку в номере высшей категории. Выполняя дезинфекцию санитарных приборов в ванной комнате, она получила ожог верхних дыхательных путей. Административная комиссия установила, что при производстве уборочных работ горничная нарушила правила техники безопасности и не воспользовалась средствами индивидуальной защиты.

Получив стационарное лечение в течение трех недель, горничная вернулась на работу, где ей было предложено предоставить медицинскую справку с подтверждением возможности дальнейшей работы с химическими средствами без вреда для ее здоровья.

1. Перечислите персонал гостиницы, который относится к группе повышенного риска и поясните необходимость прохождения медицинского освидетельствования до их поступления на работу и в процессе работы.

2. Перечислите виды инструктажа персонала по охране труда и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?

3. Каковы назначение и правила ношения спецодежды, перечислите средства индивидуальной защиты.

Билет №7

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Вопросы и задания:

1. Охарактеризуйте основные функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.
2. Какими основными навыками и знаниями должны владеть работники службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций?
3. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения и с какими проблемами (трудностями) они сталкиваются в ежедневной работе?

Билет №8

Гость впервые поселяется в данной гостинице. По предварительному бронированию, номер был выбран заранее (по фотографиям на сайте гостиницы). Но, так новый гость является очень требовательным клиентом, он выразил желание ознакомиться с номером перед поселением.

Вопросы и задания:

1. Каковы действия персонала гостиницы?
2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
3. Правила подбора гостевого номера в соответствии с пожеланиями и личными предпочтениями гостей
3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене взыскательному клиенту?

Билет №9

Женщина, проживающая в гостинице, решила отдать в прачечную свои вещи, нашла у себя в номере специальный пакет, на котором было написано Прачечная (Laundry), сложила в них вещи и оставила на кровати. Пришла в обед, номер убран, вещей нет. Прошло несколько дней, дама периодически интересовалась, не вернулись ли ее вещи, ей отвечали, что пока вещей из ее номера нет. Приближалась дата отъезда, дама занервничала сильнее, стала ругаться с администрацией отеля и тут выясняется, что ее вещи в прачечную не поступали вовсе. Вызывают горничную, убирающую в тот день номер гостя. Она делает вид, что не знает, о чем идет речь. Вызвали начальника службы эксплуатации номерного фонда, долго разбирались, и в итоге,

нерадивая горничная принесла пакет с вещами, который лежал у нее в бельевой на этаже. Горничная заявила, что забыла отнести их в прачечную.

1. Как уладить конфликт с гостей в данном случае?
2. Виды дисциплинарных взысканий для работников гостиницы.
3. Порядок приема, учета и оплаты заказов на выполнение услуг прачечной в гостинице.
4. Охарактеризуйте меры обеспечения сохранности личных вещей проживающих.

Билет №10

В гостиницах с размещением 50 и более человек в дополнение к схематическому плану эвакуации людей при пожаре должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей, по которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных для эвакуации работников. В инструкции должны предусматриваться два варианта действий: в дневное и в ночное время. Руководитель гостиницы ежедневно в установленное Государственной противопожарной службой время сообщает в пожарную часть, в районе выезда которой находится объект, информацию о количестве людей, находящихся в гостинице.

Вопросы и задания:

1. Составьте алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
2. Перечислите нормативные документы по безопасности услуг.
3. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице.

Билет №11

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в службе приема и размещения. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они приезжают в гостиницу уже не первый год. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Вопросы:

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Контроль доступа в помещения гостиницы.
3. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Билет №12

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в

другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Вопросы и задания:

1. Проанализируйте действия горничной в этой ситуации. Опишите порядок соблюдения горничной техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ. Как должна быть оказана первая доврачебная помощь пострадавшему?

2. Опишите производственное оборудование и инвентарь, необходимые для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры, направленные на совершенствование качества обслуживания и повышение эффективности труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Билет №13

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Ковалева Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств. Получив стационарное лечение в течение трех недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Вопросы и задания:

1. Поясните права и обязанности работодателя и работника в данном случае.

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

3. В чем заключается подготовка горничной к работе?

4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной?

Билет №14

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

Вопросы и задания:

1. Поясните действия администратора в данном случае в соответствии с его должностными инструкциями.

2. Разъясните возможность поселения гостей с животными в различных средствах размещения гостиничного типа. Какие требования предъявляет гостиница к такой категории постояльцев?

3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Билет №15

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему за собой дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще

и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Вопросы:

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.
3. Контроль доступа в помещения гостиницы. Ключи в гостинице.

Билет №16

Рождественские каникулы Марина Павловна решила провести в горах, вдали от шумной столицы. Остановившись в туристской гостинице «Плаза», она сразу внесла предварительную оплату за 7 суток проживания в одноместном номере стоимостью проживания 2100 рублей в сутки.

В один из дней ее отдых был прерван срочным сообщением из дома. И за двое суток до окончания указанного в анкете срока проживания Марина Павловна покинула гостиницу, оплатив услугу транспортной доставки из гостиницы в аэропорт в размере 530 рублей.

Уже в самолете она вспомнила, что в спешке оставила за креслом в номере пакет с новой спортивной формой. Теперь ее мысли занимал вопрос, как можно вернуть свои забытые вещи?

Вопросы и задания:

1. Какие платежные документы оформляются при досрочном выезде гостя и на какую сумму они были оформлены в данной ситуации?
2. Порядок действия персонала гостиницы при обнаружении забытых гостями вещей.
3. Опишите сроки, порядок хранения и правила возврата забытых в гостинице потребителями личных вещей.

Билет №17

При выезде из номера гостю предоставляют счет за пользование платными телевизионными каналами. Он недоумевает, так как не знал о том, что часть каналов платные, отказывается оплачивать этот счет.

Вопросы и задания:

1. Как правильно разрешить ситуацию с несогласием гостя оплачивать счет?
2. Составьте письменный ответ на жалобу гостя.
2. Порядок предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.

Билет №18

На стойку регистрации и размещения гостей отеля категории 5 звезд поступила жалоба от гостя Сидельниковой Анны Васильевны на невнимательное отношение сотрудников гостиницы к ее мужу, инвалиду - колясочнику, и отсутствие пандусов и перил для облегчения передвижения гостей инвалидов, к тому же номер, в который были гости поселены находился на четвертом этаже.

Вопросы и задания:

1. Составьте письменный ответ на жалобу.

2. Требования к номерам для особой категории гостей – людей с ограниченными возможностями здоровья.

3. Правила общения персонала с различными категориями гостей.

Билет №19

В номере, из которого недавно уехали гости, горничная обнаружила на столе следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет.

Вопросы и задания:

1. Что должна сделать горничная с оставленными продуктами питания?

2. Опишите правила уборки номера после выезда гостя.

3. Контроль приемки номеров в гостинице.

Билет №20

Гость рано утром оставил в номере вещи для стирки и химчистки в соответствии со всеми предложенными гостиницей правилами (по стандартному виду сервиса), надеясь получить их готовыми в этот же день. Супервайзер по непонятной причине сдал белье в прачечную – химчистку с большим опозданием. И по этой причине заказ будет выполнен на следующий день. А гость должен уезжать на следующий день рано утром.

Вопросы и задания:

1. Что нужно сделать супервайзеру, чтобы спасти ситуацию?

2. Сроки оказания услуги прачечной – химчистки в гостинице по обычному и по экспресс – сервису.

3. Меры ответственности гостиницы перед клиентом за несвоевременное выполнение заказа и за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную – химчистку гостиницы.

Билет №21

В гостиницу высокого класса с безупречной репутацией и уровнем сервиса недавно приехал гость, который тут же «прославился» среди всех служб гостиницы своим невыносимым характером и недовольством всем вокруг. Он так и норовит поругаться не только с обслуживающим персоналом, но и с администрацией гостиницы.

Вопросы и задания:

1. Перечислите наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.

2. Смоделируйте проблемную ситуацию в гостинице (возможный вариант жалобы гостя) и предложите решение проблемы.

3. Опишите алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.

Билет №22

Горничная принялась за уборку номера, из которого только что выехали гости (семья с двумя маленькими детьми). При уборке она обнаружила: в холодильнике пакет молока, пачку масла и пакет сока (все запечатанное), а в санузле забытый флакон женских духов.

Вопросы и задания:

1. Порядок уборки номера после выезда гостя.

1. Что нужно сделать с забытыми вещами и продуктами питания?
2. Укажите срок хранения нераспечатанных продуктов питания, а также вещей и ценностей, забытых гостями?

Билет №23

Гостиница «Жемчужная» имеющая категорию 5 звезд, предлагает гостям услуги собственной химчистки – прачечной с полным спектром услуг, что приносит существенный дополнительный доход. Один из гостей обратился к горничной с просьбой погладить ему рубашку, объяснив свое нежелание обращаться с этим в службу прачечной тем, что эта услуга стоит дорого.

Вопросы и задания:

1. Как должна поступить горничная в данной производственной ситуации?
2. Перечислите услуги, оказываемые прачечной – химчисткой высоkokлассного отеля.
3. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки.

Билет №24

Постоянный гость отеля «Лазурный» категории 4 звезды, бизнесмен, по роду своей деятельности, работал вечером в своем номере за компьютером. Вдруг в комнате отключили электричество, и гость оказался в полной темноте, не имея возможности продолжить работу.

Вопросы и задания:

1. Разработать и оформить инструкцию обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях - произошла авария электроснабжения в номере.
2. За какое количество времени должны быть устранены технические неполадки в номере?
3. Перечислите виды комплиментов (поощрений) для гостей.

Билет №25

После обеда к горничной на этаже подходит гость и просит не производить у него в номере уборку сегодня, так он хочет побыть в одиночестве и отдохнуть.

Вопросы и задания:

1. Что должна ответить ему горничная в этом случае?
2. Какие таблички есть в каждом номере для того, чтобы гости могли вывесить их на ручку двери?
3. Правила и порядок уборки номеров, заселенных гостями.
4. Стандарт уборки номера горничной во время присутствия там гостя.

Билет №26

Немаловажную составляющую работы службы обслуживания номерного фонда составляет оборот постельного белья.

Замена постельного белья осуществляется в гостиницах в соответствии с категорией: раз в трое суток или чаще (в зависимости от категории гостиницы), при выезде гостей или сильном загрязнении, замена полотенец -

каждый раз во время текущей уборки. Грязное белье отправляется в прачечную-химчистку.

Вопросы и задания:

1. Порядок смены постельного белья в российских гостиницах в зависимости от категории. Правила уборки постели.

2. Правила и виды маркировки, дефекты постельного белья, не допускаемые к использованию в гостиницах.

3. Предложите образцы текста – напоминания о предотвращении хищения постельного белья в гостинице, текста – напоминания об экономии воды и охраны окружающей среды и экологии для гостей.

Билет №27

Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

Вопросы и задания:

1. Как правильно поступить в данной ситуации?

2. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

3. Расскажите о правилах поведения и общения с гостями в сложных ситуациях.

Билет №28

Современная гостиница – сложное хозяйство. Оно оснащено большим количеством различного оборудования и имущества, имеет десятки технических служб, отделов и подразделений. В нем трудится значительное число обслуживающего персонала с круглосуточным циклом работы и непрерывной сменой проживающих. Все эти факторы требуют неукоснительного соблюдения правил и норм охраны труда.

1. Организация мер по обеспечению техники безопасности и охраны труда в гостиницах - проведение организационных мероприятий.

2. Проведение различных видов профилактики производственного травматизма и подготовки персонала. Инструктаж по технике безопасности.

3. Какие факторы чаще всего приводят к травмам работников гостиничного хозяйства?

Билет №29

Зачастую оценка работы обслуживающего персонала производится на основе отзывов, которые отель получает от своих гостей. Такая форма оценивания работы персонала позволяет обратить внимание на те стороны сферы гостеприимства, которые видны только с позиции гостей.

Разработка анкет, которые предлагают гостям для заполнения, как правило, возложена на сотрудников отдела маркетинга и рекламы при непосредственном участии персонала служб. В таких анкетах гостя просят оценить качество предлагаемых ему услуг, уровень сервиса,

предоставляемого службами размещения, номерного фонда, ресторана, бизнес-центра и других отделов.

Вопросы и задания:

1. К какой области исследования относится анкетирование потребителей услуг и с какой фразы следует начинать этот опрос гостей?
2. Какие разделы должна содержать анкета? Предложите ее модель.
3. Какими способами удобнее всего проводить анкетирование гостей и какая система мотивации может быть предложена участникам анкетирования?

Билет №30

Иностранный гость, остановившийся в высококласном отеле, плохо владеет русским языком, обращается к сотруднику сервис – бюро гостиницы с просьбой организовать для него культурный досуг в течение двух дней, обязательно с экскурсиями и услугами переводчика. Гость также говорит о том, что у него мало времени и он хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. После выезда он хочет, чтобы его доставили из гостиницы в аэропорт.

Вопросы и задания:

1. Что вы можете предложить гостю в данной ситуации?
1. Расскажите о технологии работы и видах услуг сервис – бюро в гостинице.
2. Опишите понятие и классификацию экскурсий. Виды экскурсий: обзорная и тематическая.
3. Что означает дополнительная услуга трансфер?