

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2025 16:22:15

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58480412a238e199

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей
деятельности работников службы приема и
размещения

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная
Учебный план 2022 г.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и
размещения МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы приема и размещения

Объем занятий: Итого	234	ч.,
В т.ч. аудиторных	216	ч.
Лекций	78	ч.
Практических занятий	102	ч.
Самостоятельной работы	6	ч.
Контрольная работа 3 семестр		
Экзамен – 4 семестр	12	ч.

Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы
приема и размещения МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы приема и размещения

Объем занятий: Итого	42	ч.,
В т.ч. аудиторных	36	ч.
Лекций	-	ч.
Практических занятий	36	ч.
Самостоятельной работы	6	ч.
Дифференцированный зачет 4 семестр		

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Комплект заданий для контрольной работы

Контрольный срез № 1 за 3 семестр

- | | |
|------------------|--|
| Вариант 1 | 1.Рабочие инструменты работников службы приёма и размещения.
2.Задачи, функции, права, ответственность работников службы приёма и размещения. |
| Вариант 2 | 1. Расчет и выписка уезжающих гостей.
2. Начисление всех расходов гостя на его счет. |
| Вариант 3 | 1.Регистрация иностранных граждан и граждан РФ администратором.
2. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). |
| Вариант 4 | 1.Существующие виды уборки жилых номеров.
2. Определение понятий как уборка после выезда гостя. |
| Вариант 5 | 1.Технические средства обеспечения безопасности.
2. Электронные системы запираания дверей в гостиницах карта гостя как конверт для электронного ключа. |
| Вариант 6 | 1.Виды расчётов в гостинице.
2.Предоставление лучших номеров для постоянных гостей,vip-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля. |
| Вариант 7 | 1.Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
2.Решение вопросов службой управления номерным фондом. |
| Вариант 8 | 1. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.
2. Должностные обязанности администратора. |
| Вариант 9 | 1. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.
2.Решение вопросов службой управления номерным фондом. |

Вариант 10.

1. Расчет и выписка уезжающих гостей.
2. Определение понятий как уборка после выезда гостя.

Критерии оценивания компетенций:

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Вопросы к экзамену

1. Организация структуры управления предприятием гостиничного хозяйства.
2. Что такое гостиничный продукт.
3. Гостиничные услуги как особый вид товара. Виды гостиничных продуктов.
4. Маркетинг гостиничного продукта.
5. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.
6. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.
7. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.
8. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.
9. Политика гостиничных предприятий.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
12. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
14. Использование электронных замковых систем.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
17. Особенности регистрации иностранных туристов.
18. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.
19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.
20. Права потребителей гостиничных услуг.
21. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
22. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
23. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
24. Функции и задачи службы приема и размещения.
25. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
26. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
27. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
28. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
29. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
30. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
31. Виды расчётов в гостинице.
32. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
33. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
34. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
35. Расчётный час в гостинице.
36. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
37. Контроль качества уборки и содержания номеров.
38. Безопасность в гостинице.
39. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
40. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
41. Значение организации службы хозяйственного назначения.
42. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
43. Виды гостиничных помещений.
44. Подготовка номеров к заселению.
45. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.
47. Технология работы с забытыми вещами.

48. Предоставление услуг питания (room-service).
49. Материально – технические запасы в хозяйственной службе.
50. Организация выезда гостей.
51. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
52. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
53. Структура и функции хозяйственной службы.
54. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
55. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
56. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
57. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
58. Работа с жалобами клиентов.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Заданий для контрольной работы

Контрольный срез №1 по английскому языку за 4 семестр I вариант

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. My sister (not to like) coffee.
2. When you (to go) to bed every day?
3. What he (to read) now?
4. What he (to read) every day?
5. What he (to read) tomorrow?
6. You (to give) me this book tomorrow?
7. Where she (to be) tomorrow?
8. Where she (to go) tomorrow?
9. She (to go) to the country with us tomorrow?
10. They (to stay) at home tomorrow.
11. What you (to do) now? I (to see) that you (not to read).
12. When you (to finish) your homework? It (to be) very late, it (to be) time to go to bed.

2. Complete the sentences:

1. The types of restaurants are
2. The luxurious restaurants are usually famous for
3. the formal luxury restaurants are appropriate for.....
4. The informal national restaurants are famous for
5. The informal national restaurants have two sorts of dinner menu such as.....
6. The coffee shops may offer
7. The snack-bars offer.....
8. The fast-food restaurants offer.....
9. The bars may offer
10. The night clubs can have

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в одном из следующих времен: Present Simple, Past Simple, Present Continuous, Past Continuous:

1. Nina (to celebrate) her birthday yesterday. Her room looked beautiful, there (to be) many flowers in it. When I (to come) in, somebody (to play) the piano, two or three pairs (to dance).
2. Listen! Somebody (to play) the piano.
3. I (to like) music very much.
4. When I (to look) out of the window, it (to rain) heavily and people (to hurry) along the streets.
5. What you (to do) at seven o'clock yesterday? - I (to have) supper.
6. When I (to come) home yesterday, I (to see) that all my family (to sit) round the table. Father (to read) a letter from my uncle who (to live) in Kiev.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. The buyers want to know our terms of payment.
2. This is for you to decide.
3. The plan of our work will be discussed at the meeting to be held on May 25.
4. To walk in the garden was a pleasure.
5. Jane remembered to have been told a lot about Mr. Smith.
6. I felt him put his hand on my shoulder.

Вариант II.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. How you usually (to spend) evenings?
2. What you (to do) in the country next summer?
3. They (not to drink) tea now. I (to think) they (to watch) TV.
4. What your father (to drink) in the evening?
5. When you (to get) up every day? - I (to get) up at seven o'clock.
6. My brother usually (not to get) up at seven o'clock. As a rule, he (to get) up at six o'clock, but tomorrow he (to get) up at seven o'clock.
7. Why she (to come) home so late tomorrow?
8. We (to go) to the country the day after tomorrow.
9. Our friends always (to go) to the country for the weekend.
10. Look! The kitten (to play) with its tail.
11. Your parents (to watch) TV now?
12. My sister (not to rest) now. She (to help) mother in the kitchen. She (to help) mother in the kitchen every day.

2. Complete the sentences:

1. The housekeeping is a process
2. The duties of the room maid include
3. The housekeeper is
4. The duties of the house porter are to,
5. The duties of valet are to
6. The guests' impressions depend ____ the level of service at the hotel.
7. Don't forget to remove rubbish and dirty linen ____ the third floor.
8. The word menu means and

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Past Simple или Past Continuous:

1. I (to play) computer games yesterday.
2. I (to play) computer games at five o'clock yesterday.
3. He (to play) computer games from two till three yesterday.
4. We (to play) computer games the whole evening yesterday.
5. What Nick (to do) when you came to his place?
6. What you (to do) when I rang you up?
7. I (not to sleep) at nine o'clock yesterday.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. This writer is said to have written a new novel.
2. She seems to be having a good time at the seaside.
3. They watched the boy cross the street.
4. To advertise in magazines is very expensive.
5. He proved to be one of the cleverest students at our Institute.
6. He knew himself to be strong enough to take part in the expedition.

1. Прочитайте и переведите текст:

At the restaurant.

Restaurant "Grand" is located in a place famous for its theatres and cinemas. It is a big restaurant. It can cater many guests at a time. People usually come here to eat before the performance.

The restaurant hall has modern design with light-blue carpet and walls, black chairs and white table-cloths, sparkling cutlery and glasses. The menu offers a variety of dishes from which the guests can choose. This is called an a la carte menu.

"Grand" is an elegant restaurant, with special service and fine food. All dishes are always fresh. The restaurant is open for dinner from 6 o'clock to 11 o'clock in the evening six days a week from Tuesday to Sunday. It is closed on Monday because the staff has a rest. There are fourteen people on the staff. They can be divided into two groups. One group works in the dining room. They serve the customers. Another group works in the kitchen. They prepare meals for the customers.

2. Раскройте скобки и поставьте глагол в нужную форму:

1. Look! She (to draw) a very beautiful picture.
2. We (to see) Peter a couple of weeks ago, but we (not, see) him this week yet.
3. Soon she (to be) an architect.
4. It often (to rain) in this part of the world.
5. I never (to be) to Egypt before.

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present, Past или Future Simple Passive:

1. His new book (to finish) _____ next year.
2. They (to meet) _____ at the station tomorrow.
3. I (to give) _____ juice every morning.
4. Football (to play) _____ in summer.
5. She (to tell) _____ an interesting story yesterday.
6. Books by A. Christie always (to read) _____ with interest.
7. They often (to invite) _____ to parties.
8. We (to show) _____ a new film last week.

4. Поставьте глаголы, стоящие в скобках в настоящем простом времени:

1. People (to do) shopping almost every day.
2. There (to be) a big super-market near my place.
3. I (not to be) a manager, I (to be) a headwaiter.
4. Where (to be) the nearest restaurant?
5. Where (to work) you?
6. I (to have) lunch usually at the café.
7. For breakfast we (may) have boiled eggs, cheese and tea.

Вариант 3.

1. Прочитайте и переведите текст:

At the Bar.

A bar is the place where you can have a cup of coffee with a sandwich or a cold snack. If you want to have a drink you can order a cocktail or a glass of beer. You can also order rum, wine, liqueurs, whisky and vodka. They also serve cooling beverages, juices, fruit cocktails, ice cream, pastry, sweets, chocolates, cigarettes and fruit.

The barman is standing behind the bar counter. He serves his customers who sit at the counter on high stools in front of him. They drink cocktails, fruit juices, soda and beer. Some visitors drink coffee with sandwiches and eat ice cream. Barman make cocktails to order. They make aperitifs, digestives and original cocktails. Aperitif cocktails are served before the meal. They are: "Manhattan" with a cherry on the bottom, "Martini" with an olive on the bottom and "Cinzano". These cocktails improve the appetite.

2. Преобразуйте предложения в вопросительные и отрицательные:

1. He usually get up at 6 o'clock.
2. You sometimes go to bed at 11 o'clock.
3. She has a cup of tea in the morning.
4. I clean teeth every morning.
5. We always do morning exercises.
6. My mother prepares dinner every day.

3. Задайте специальный вопрос к каждому предложению:

Образец: They prefer to go to the pictures. (Where ...?) Where do they prefer to go?

1. They live in that white house. (Who...?)
2. These men go to town every day. (How often...?)
3. Birds fly to the South in autumn. (When...?)
4. He usually spends his holidays on the Black Sea coast. (Where...?)
5. She travels a lot in summer. (What ...?)

4. Откройте скобки и поставьте глаголы в Past Perfect Tense:

- 1) Mr. Jackson said that he (already/buy) everything for lunch.
- 2) We had no car at that time because we (sell) our old one.
- 3) They (finish) painting the ceiling by 2 o'clock.
- 4) I kept silence for a while thinking of what he (tell) me.
- 5) Bob tried to find a job after he (serve) a five-year sentence.

Критерии оценивания компетенций.

Отметка «5» ставится, если студент:

1. выполнил работу без ошибок и недочетов;
2. допустил не более одного недочета.

Отметка «4» ставится, если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней:

1. не более одной негрубой ошибки и одного недочета;
2. или не более двух недочетов.

Отметка «3» ставится, если студент правильно выполнил не менее 2/3 работы или допустил:

1. не более двух грубых ошибок;
2. или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета;
3. или не более двух-трех негрубых ошибок;
4. или одной негрубой ошибки и трех недочетов;
5. или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.

Отметка «2» ставится, если студент:

1. допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка "3";
2. или если правильно выполнил менее половины работы.