

Документ подписан простой электронной подписью	МИНСБ РНАУКИ России		
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное		
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич	образовательное учреждение высшего образования		
Должность: Ректор	«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей		
Уникальный программный ключ:	деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16		
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по профессиональному модулю

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги
туризма и гостеприимства

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство

фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства 2026 год набора, очная форма обучения:

Утверждена:

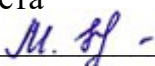
Проректор по учебной работе


подпись

А.А. Саламатов
И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета
Колледжа ЧелГУ


подпись

М.В. Найн
И.О. Фамилия

Составитель


подпись

В.С. Голдыгареева
И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2. Перечень формируемых компетенций.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за профессиональным модулем.....	4
3. Содержание оценочных средств по профессиональному модулю.....	6
3.1 Виды оценочных средств.....	6
3.2 Содержание оценочных средств.....	6
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	8
3.4 Дополнительные материалы и оборудование.....	8
4. Порядок проведения и оценивания промежуточной аттестации.....	8

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы: Туроператорские и турагентские услуги

Элементы профессионального модуля		
Индекс дисциплины	Наименование дисциплины профессионального модуля	Формы промежуточной аттестации (семестр)
МДК.01.01	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Экзамен, 4 семестр
МДК.01.02	Изучение основ делопроизводства	ДФК, 3 семестр
МДК.01.03	Соблюдение норм этики делового общения	ДФК, 4 семестр
МДК.01.04	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Зачет с оценкой, 4 семестр
УП.01.01	Учебная практика по модулю "Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства"	Зачет, 4 семестр
ПП.01.01	Производственная практика по модулю "Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства"	Зачет с оценкой, 4 семестр
ПМ.01.01(К)	Экзамен по модулю "Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства"	4 семестр

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за профессиональным модулем

Изучение профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст; основные источники информации и ресурсы для решения задач; алгоритмы выполнения работ; структуру плана для решения задач. Уметь: распознавать задачу/проблему; анализировать задачу и выделять её составные части; определять этапы решения; составлять план действия; оценивать результат и последствия своих действий. Иметь практический опыт: решения стандартных и нестандартных профессиональных задач в сфере управления предприятиями туризма и гостеприимства.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: номенклатуру информационных источников; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска; современные средства и устройства информатизации. Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники; планировать процесс поиска; структурировать информацию; оценивать практическую значимость результатов; оформлять результаты поиска. Иметь практический опыт: работы с профессиональными базами данных, информационными системами (Opera PMS, 1С:Управление гостиницей, туроператорские системы).
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной	Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; основы предпринимательской деятельности; принципы финансовой грамотности; методы профессионального саморазвития. Уметь: определять траектории профессионального развития; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования. Иметь практический опыт: планирования карьерного

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	роста; оценки бизнес-идей в сфере туризма и гостеприимства.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: психологические основы деятельности коллектива; основы проектной деятельности; правила делового этикета и протокола. Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; распределять обязанности. Иметь практический опыт: работы в команде служб предприятий туризма и гостеприимства.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: правила деловой устной и письменной коммуникации; нормы русского литературного языка; особенности профессиональной терминологии. Уметь: грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме; вести деловую переписку; адаптировать речь для различных аудиторий. Иметь практический опыт: ведения переговоров, составления служебных записок и деловых писем.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Знать: - основы государственной политики в сфере туризма и гостеприимства; - традиционные российские духовно-нравственные ценности и их роль в развитии внутреннего туризма; - правовые и этические нормы, регулирующие межнациональные и межрелигиозные отношения в профессиональной деятельности; - стандарты антикоррупционного поведения и ответственность за их нарушение. Уметь: - проявлять гражданско-патриотическую позицию при разработке и продвижении региональных туристских продуктов; - демонстрировать уважительное отношение к культурным и религиозным традициям разных народов при обслуживании клиентов; - соблюдать антикоррупционные стандарты при взаимодействии с клиентами, поставщиками и государственными органами; - формировать у туристов бережное отношение к историко-культурному наследию России. Иметь практический опыт: - разработки экскурсионных программ, направленных на патриотическое воспитание и популяризацию

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

		культурного наследия России; - работы в условиях межкультурной коммуникации с соблюдением принципов толерантности и уважения; - применения антикоррупционных стандартов в управленческой практике.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать: принципы бережливого производства; основы ресурсосбережения; правила действий в чрезвычайных ситуациях. Уметь: применять принципы ресурсосбережения в профессиональной деятельности; действовать в чрезвычайных ситуациях; соблюдать требования экологической безопасности. Иметь практический опыт: организации работы служб с соблюдением принципов ресурсосбережения.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Знать: - средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья; - требования к уровню физической подготовленности специалиста сферы туризма и гостеприимства; - методику проведения производственной гимнастики и профилактики профессиональных заболеваний; - основы здорового образа жизни и режима труда и отдыха в условиях ненормированного рабочего дня. Уметь: - использовать средства физической культуры для поддержания необходимого уровня физической подготовленности в процессе профессиональной деятельности; - применять комплексы упражнений для профилактики профессиональных заболеваний (заболевания опорно-двигательного аппарата, стрессовые состояния); - организовывать свой режим труда и отдыха с учетом высокой физической и эмоциональной нагрузки в сфере обслуживания; - проводить инструктаж по технике безопасности при организации активных видов туризма. Иметь практический опыт: - поддержания физической выносливости, необходимой для сопровождения туристов на экскурсионных маршрутах и в походах; - применения средств физической культуры для восстановления работоспособности после рабочих смен; - организации активного отдыха и досуга туристов с соблюдением требований безопасности.
ОК 09	Пользоваться	Знать: структуру и правила оформления

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	профессиональной документацией; профессиональную терминологию на русском и иностранном языках. Уметь: заполнять и оформлять профессиональную документацию; использовать иностранный язык для работы с документацией и общения с иностранными клиентами. Иметь практический опыт: ведения документации на русском и иностранном языках.
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: методы планирования деятельности служб; нормы времени и нагрузки; структуру предприятия туризма и гостеприимства. Уметь: составлять планы работы служб; распределять задания между сотрудниками; рассчитывать необходимое количество персонала. Иметь практический опыт: планирования рабочего времени сотрудников.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: технологию организации работы служб; должностные обязанности сотрудников; нормативные документы, регламентирующие деятельность. Уметь: организовывать рабочие места; обеспечивать взаимодействие между службами; контролировать соблюдение технологических процессов. Иметь практический опыт: организации работы служб приема и размещения, службы питания, хозяйственной службы.
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: методы контроля качества услуг; систему мотивации сотрудников; критерии оценки эффективности деятельности. Уметь: координировать работу служб; проводить контроль качества обслуживания; анализировать показатели эффективности. Иметь практический опыт: контроля работы служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать: порядок и формы расчетов с потребителями; правила оформления кассовых документов; тарифы и цены на услуги. Уметь: производить расчеты с потребителями (наличные, безналичные, банковские карты); оформлять кассовые и отчетные документы; использовать кассовое оборудование и программное обеспечение. Иметь практический опыт: проведения расчетных операций на предприятиях туризма и гостеприимства.

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01	Знать: актуальный профессиональный контекст; алгоритмы выполнения работ; структуру плана. Уметь: распознавать проблему; составлять план действия; оценивать результат. Иметь практический опыт: решения профессиональных задач	МДК 01.01. Тема 1.1. Координация работы служб. МДК 01.01. Тема 1.2. Планирование деятельности служб.	4	1, 2, 3, 12, 18	Тест (последовательность), Тест (множественный выбор), Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ОК 02	Знать: номенклатуру источников; приемы структурирования; формат оформления. Уметь: определять задачи для поиска; структурировать информацию; оформлять результаты. Иметь практический опыт: работы с проф. базами данных.	МДК 01.01. Тема 1.3. Информационное обеспечение координации. МДК 01.02. Тема 2.1. Документационное обеспечение управления.	4	6,7,13	Тест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (открытый)
ОК 03	Знать: основы предпринимательства; принципы финансовой грамотности; методы саморазвития. Уметь: определять траектории развития; оформлять бизнес-план; рассчитывать выплаты. Иметь практический опыт: планирования карьерного роста.	МДК 01.01. Тема 1.1. Координация работы служб. МДК 01.04. Тема 4.1. Финансовые аспекты деятельности.	4	5, 16, 18	Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ОК 04	Знать: психологические основы коллектива; правила делового этикета. Уметь: организовывать работу команды; распределять обязанности. Иметь практический опыт: работы в команде.	МДК 01.03. Тема 3.1. Этика делового общения. МДК 01.03. Тема 3.2. Психология взаимодействия в коллективе.	4	9, 10, 15, 18	Тест (соответствие), Тест (множественный выбор), Тест (открытый), Задача (кейс)
ОК 05	Знать: правила деловой коммуникации; нормы	МДК 01.02. Тема 2.2. Деловая переписка.	4	9,10,15	Тест (соответствие), Тест

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	литературного языка. Уметь: грамотно излагать мысли; вести деловую переписку. Иметь практический опыт: ведения переговоров	МДК 01.03. Тема 3.3. Коммуникативные технологии.			(множественный выбор), Тест (открытый)
ОК 06	Знать: - основы государственной политики в сфере туризма и гостеприимства; - традиционные российские духовно-нравственные ценности и их роль в развитии внутреннего туризма; - правовые и этические нормы, регулирующие межнациональные и межрелигиозные отношения в профессиональной деятельности; - стандарты антикоррупционного поведения и ответственность за их нарушение. Уметь: - проявлять гражданско-патриотическую позицию при разработке и продвижении региональных туристских продуктов; - демонстрировать уважительное отношение к культурным и религиозным традициям разных народов при обслуживании клиентов; - соблюдать антикоррупционные стандарты при взаимодействии с клиентами, поставщиками и государственными органами; - формировать у туристов бережное отношение к историко-культурному наследию России. Иметь практический опыт: - разработки экскурсионных программ, направленных на патриотическое воспитание и популяризацию культурного наследия России; - работы в условиях межкультурной коммуникации с соблюдением принципов	МДК 01.01. Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Тема 1.5. Правовые и этические аспекты деятельности. МДК 01.02. Тема 2.1. Документационное обеспечение управления. МДК 01.03. Тема 3.2. Психология взаимодействия в коллективе. Тема 3.3. Коммуникативные технологии.	4	6, 8, 10, 15, 19	Тест (закрытый - выбор ответа) Тест (закрытый - выбор ответа) Тест (закрытый - множественный выбор) Тест (открытый тип) Задача (кейс)

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	толерантности и уважения; - применения антикоррупционных стандартов в управленческой практике.				
ОК 07	Знать: принципы ресурсосбережения; правила действий в ЧС. Уметь: применять принципы ресурсосбережения; действовать в ЧС. Иметь практический опыт: организации работы с соблюдением ресурсосбережения.	МДК 01.01. Тема 1.4. Безопасность и ресурсосбережение.	4	4,14	Тест (выбор ответа), Тест (открытый)
ОК 08	Знать: - средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья; - требования к уровню физической подготовленности специалиста сферы туризма и гостеприимства; - методику проведения производственной гимнастики и профилактики профессиональных заболеваний; - основы здорового образа жизни и режима труда и отдыха в условиях ненормированного рабочего дня. Уметь: - использовать средства физической культуры для поддержания необходимого уровня физической подготовленности в процессе профессиональной деятельности; - применять комплексы упражнений для профилактики профессиональных заболеваний (заболевания опорно-двигательного аппарата, стрессовые состояния); - организовывать свой режим труда и отдыха с учетом высокой физической и эмоциональной нагрузки в сфере обслуживания; - проводить инструктаж по технике безопасности при организации активных видов туризма. Иметь практический опыт: -	МДК 01.01. Тема 1.4. Безопасность и ресурсосбережение. МДК 01.03. Тема 3.4. Профессиональное здоровье и стрессоустойчивость	4	4,14,18	Тест (закрытый - выбор ответа) Тест (открытый тип) Задача (кейс)

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	поддержания физической выносливости, необходимой для сопровождения туристов на экскурсионных маршрутах и в походах; - применения средств физической культуры для восстановления работоспособности после рабочих смен; - организации активного отдыха и досуга туристов с соблюдением требований безопасности.				
ОК 09	Знать: структуру и правила оформления документации; терминологию на русском и иностранном языках. Уметь: заполнять документацию; использовать иностранный язык. Иметь практический опыт: ведения документации.	МДК 01.02. Тема 2.1. Документационное обеспечение. МДК 01.02. Тема 2.3. Документооборот на иностранном языке.	4	6, 8, 13	ест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (открытый)
ПК 1.1	Знать: методы планирования; нормы времени; структуру предприятия. Уметь: составлять планы работы; распределять задания; рассчитывать персонал. Иметь практический опыт: планирования рабочего времени.	МДК 01.01. Тема 1.2. Планирование деятельности служб	4	1, 2, 12, 18	Тест (последовательность), Тест (множественный выбор), Тест (открытый), Задача (кейс)
ПК 1.2	Знать: технологию организации работы; должностные обязанности; нормативные документы. Уметь: организовывать рабочие места; обеспечивать взаимодействие служб. Иметь практический опыт: организации работы служб.	МДК 01.01. Тема 1.1. Координация работы служб. МДК 01.01. Тема 1.3. Информационное обеспечение.	4	3, 5, 12, 18	Тест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ПК 1.3	Знать: методы контроля качества; систему мотивации; критерии эффективности. Уметь: координировать работу; проводить контроль; анализировать эффективность. Иметь практический опыт: контроля работы служб.	МДК 01.01. Тема 1.4. Контроль и координация деятельности.	4	3,11,14, 18	Тест (выбор ответа), Тест (выбор ответа), Тест (открытый), Задача (кейс)
ПК 1.4	Знать: порядок и формы расчетов; правила оформления кассовых	МДК 01.04. Тема 4.1. Формы расчетов с клиентами. МДК	4	16,17,18	Тест (открытый), Тест (открытый), Задача (кейс)

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	документов; тарифы. Уметь: производить расчеты; оформлять кассовые документы; использовать кассовое оборудование. Иметь практический опыт: проведения расчетных операций.	01.04. Тема 4.2. Кассовое обслуживание и отчетность.			
--	---	--	--	--	--

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

3.2.1 Оценочные средства по дисциплине

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1 (задание на установление последовательности)

Расположите в правильной последовательности этапы координации работы служб предприятия туризма и гостеприимства при организации обслуживания туристов:

- 1) Получение заявки от туроператора
- 2) Распределение задач между службами
- 3) Планирование ресурсов и времени
- 4) Контроль выполнения задач
- 5) Оценка качества обслуживания

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 2 (задание с выбором нескольких ответов)

Какие методы координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства используются в управленческой практике? Выберите все верные варианты:

- 1) Административные (приказы, распоряжения)
- 2) Экономические (премии, штрафы)
- 3) Социально-психологические (корпоративная культура)
- 4) Технические (модернизация оборудования)
- 5) Организационные (совещания, планерки)

Запишите номера выбранных ответов.

Задание 3 (задание с выбором ответа)

Что является основным документом, регламентирующим взаимодействие между службами предприятия туризма и гостеприимства?

- 1) Штатное расписание
- 2) Положение о структурных подразделениях
- 3) Должностные инструкции
- 4) График работы сотрудников

Выберите один правильный ответ.

Задание 4 (задание с выбором ответа)

К принципам ресурсосбережения на предприятиях туризма и гостеприимства относится:

- 1) Увеличение потребления электроэнергии
- 2) Внедрение энергосберегающих технологий

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3) Использование одноразовой посуды

4) Увеличение расхода воды

Выберите один правильный ответ.

Задание 5 (задание с выбором ответа)

Какое программное обеспечение используется для координации работы служб и управления взаимоотношениями с клиентами в гостиничном предприятии?

1) Microsoft Word

2) Oracle Hospitality / Opera PMS

3) Adobe Photoshop

4) 1С:Бухгалтерия

Выберите один правильный ответ.

Задание 6 (задание с выбором ответа)

Какой документ определяет состав и последовательность действий сотрудников при выполнении типовых операций на предприятии туризма и гостеприимства?

1) Технологическая карта

2) Коллективный договор

3) Устав предприятия

4) Правила внутреннего трудового распорядка

Выберите один правильный ответ.

Задание 7 (задание с выбором ответа)

Какая информация является ключевой для эффективной координации работы служб предприятия туризма и гостеприимства в высокий сезон?

1) Прогноз загрузки номерного фонда

2) Личные данные сотрудников

3) История предыдущих заездов

4) Погодные условия

Выберите один правильный ответ.

Задание 8 (задание с выбором ответа)

На каком языке должна вестись профессиональная документация на предприятии туризма и гостеприимства, обслуживающем иностранных туристов?

1) Только на русском языке

2) На русском и, при необходимости, на иностранном языке

3) Только на английском языке

4) На языке страны происхождения туристов

Выберите один правильный ответ.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2.2 Оценочные средства по дисциплине МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Задание 9 (задание на соответствие)

Установите соответствие между видом документа и его характеристикой:

Вид документа	Характеристика
1) Приказ	А) Документ, фиксирующий решение коллегиального органа
2) Договор	Б) Правовой акт, издаваемый руководителем
3) Протокол	В) Документ, регулирующий взаимные обязательства сторон
4) Служебная записка	Г) Внутренний документ для оперативной информации

Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв (например: 1-А, 2-В, 3-Б, 4-Г).

Задание 10 (задание с выбором нескольких ответов)

Какие реквизиты должны быть указаны в исходящем письме предприятия туризма и гостеприимства? Выберите все верные варианты:

- 1) Наименование организации
- 2) Исходящий номер и дата
- 3) Адресат (кому адресовано)
- 4) Стоимость услуг
- 5) Подпись руководителя

Запишите номера выбранных ответов.

Задание 11 (задание с выбором ответа)

Какой документ составляется по результатам проверки качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства?

- 1) Акт проверки
- 2) Приказ о поощрении
- 3) Докладная записка
- 4) Справка о доходах

Выберите один правильный ответ.

Задание 12 (задание с выбором ответа)

Какой документ является основным при оформлении трудовых отношений с сотрудником предприятия туризма и гостеприимства?

- 1) Трудовой договор
- 2) Должностная инструкция
- 3) Приказ о приеме на работу
- 4) Все перечисленные

Выберите один правильный ответ.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2.3 Оценочные средства по дисциплине МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Задание 13 (задание на соответствие)

Установите соответствие между правилом делового этикета и его содержанием:

Правило этикета	Содержание
1) Пунктуальность	А) Уважение к собеседнику, умение слушать
2) Конфиденциальность	Б) Соблюдение оговоренного времени
3) Внимательность к собеседнику	В) Недопустимость разглашения полученной информации
4) Позитивный настрой	Г) Доброжелательность и готовность помочь

Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв (например: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г).

Задание 14 (задание с выбором нескольких ответов)

Какие нормы профессиональной этики должен соблюдать сотрудник службы приема и размещения при общении с гостем? Выберите все верные варианты:

- 1) Приветствовать гостя первым
- 2) Обращаться к гостю по имени
- 3) Вести личные разговоры в присутствии гостя
- 4) Предлагать помощь и консультацию
- 5) Сохранять конфиденциальность личных данных гостя

Запишите номера выбранных ответов.

Задание 15 (задание с выбором ответа)

Какой стиль делового общения считается наиболее эффективным в сфере туризма и гостеприимства?

- 1) Авторитарный (директивный)
- 2) Демократический (партнерский)
- 3) Либеральный (попустительский)
- 4) Манипулятивный

Выберите один правильный ответ.

3.2.4 Оценочные средства по дисциплине МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа (3 задания)

Задание 16.

Перечислите основные формы расчетов с потребителями на предприятиях туризма и гостеприимства. Опишите преимущества и недостатки каждой формы.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Задание 17.

Опишите последовательность действий сотрудника службы приема и размещения при оформлении оплаты банковской картой на стойке регистрации. Какие кассовые документы должны быть оформлены?

Задание 18.

Дайте определение понятию «финансовая грамотность» применительно к деятельности руководителя служб предприятий туризма и гостеприимства. Приведите примеры использования знаний по финансовой грамотности в профессиональной деятельности.

Часть 3. Задача (кейс) (1 задание)

Задание 19.

В гостиничном предприятии на 200 номеров в период проведения крупного международного форума возникла проблема: гости жалуются на длительное время заселения (более 30 минут), ошибки в счетах на оплату и недостаток информации о дополнительных услугах. Ваша задача как руководителя службы приема и размещения:

1. Проанализировать возможные причины проблем (организационные, кадровые, технологические, коммуникативные).
2. Предложить план действий по оптимизации работы службы, включая:
 - перераспределение обязанностей между сотрудниками;
 - внедрение/использование информационных технологий;
 - изменение графиков работы в период высокой загрузки.
3. Разработать критерии контроля качества обслуживания после внедрения изменений.
4. Предложить способы мотивации сотрудников для повышения эффективности работы.
5. Составить перечень документов, которые необходимо оформить при проведении расчетов с клиентами (гостиница, доп. услуги, штрафы/компенсации).

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	1, 3, 2, 4, 5	2 б — полная правильная последовательность; 1 б — допущена одна перестановка; 0 б — остальные случаи
2.	3	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
3.	1, 2, 3, 5 (все, кроме 4)	2 б — полностью верный ответ; 1 б — допущена одна ошибка; 0 б — остальные случаи
4	1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А	2 б — полное соответствие; 1 б — два соответствия неверны; 0 б — неверно
5.	2	2 б — верный ответ; 0 б — неверно

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

6	2	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
7	2	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
8	1	2 б — верный ответ; 0 б — неверно
9	1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г	2 б — полное соответствие; 1 б — две ошибки; 0 б — неверно
10	1, 2, 3, 5	2 б — полностью верно; 1 б — одна ошибка; 0 б — остальные
11	1	2 б — верно; 0 б — неверно
12	4	2 б — верно; 0 б — неверно
13	1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г	2 б — полное соответствие; 1 б — две ошибки; 0 б — неверно
14	1, 2, 4, 5	2 б — полностью верно; 1 б — одна ошибка; 0 б — остальные
15	2	2 б — верно; 0 б — неверно
16	Формы: наличные, банковские карты (Visa/Mastercard), безналичный расчет (по счету/QR-код), электронные кошельки, подарочные сертификаты. Преимущества/недостатки каждой.	4 б — перечислены 4+ формы с анализом; 2 б — перечислены 2-3 формы; 1 б — 1 форма; 0 б — нет ответа
17	Алгоритм: 1) Приветствие и запрос карты; 2) Активация терминала; 3) Ввод суммы; 4) Ожидание авторизации; 5) Подпись чека или ввод PIN-кода; 6) Выдача чека; 7) Возврат карты. Документы: кассовый чек, счет-фактура, договор (при необходимости).	4 б — 5+ шагов и 3+ документа; 2 б — 3-4 шага и 1-2 документа; 1 б — 1-2 шага; 0 б — нет ответа
18	Определение: способность принимать обоснованные финансовые решения. Примеры: планирование бюджета, расчет себестоимости услуг, анализ рентабельности, управление дебиторской задолженностью.	4 б — полное определение + 3+ примера; 2 б — только определение или только примеры; 1 б — частично; 0 б — нет ответа
19	Оценивается: 1) анализ причин (2 б); 2) план действий с распределением обязанностей, технологиями и графиками (3 б); 3) критерии контроля (2 б); 4) способы мотивации (1 б); 5) перечень документов (2 б).	10 б — выполнены все 5 пунктов; 7 б — 4 пункта; 4 б — 3 пункта; 2 б — 2 пункта; 0 б — не выполнено

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.4 Дополнительные материалы и оборудование

При выполнении заданий промежуточной аттестации экзаменуемый имеет право пользоваться:

- калькулятором;
- образцами должностных инструкций;
- бланками кассовых документов и договоров;
- справочными материалами по тарифам на услуги.

4. Порядок проведения и оценивания промежуточной аттестации

Экзамен по ПМ.01 (МДК 01.01, МДК 01.02, МДК 01.03, МДК 01.04) состоит из 3 частей:

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом (по 3–4 вопроса из каждого МДК). Продолжительность – 30 минут. Максимальное количество баллов – 30 баллов (15 заданий × 2 балла).

2 часть – студент решает 3 теста открытого типа со свободным ответом (по 1 из МДК 01.02, МДК 01.03, МДК 01.04). Продолжительность – 25 минут. Максимальное количество баллов – 12 баллов (3 задания × 4 балла).

3 часть – студент решает задачу (кейс), выбранную случайным образом. Продолжительность – 35 минут. Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Всего заданий – 19.

Максимальный балл – 52 балла.

Шкала перевода баллов в оценку:

Баллы Оценка

0 – 30 баллов 2 (неудовлетворительно)

31 – 40 баллов 3 (удовлетворительно)

41 – 47 баллов 4 (хорошо)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

48 – 52 балла 5 (отлично)

Общее время выполнения работы – 1 час 30 минут.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе профессионального модуля.