

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«06» 05 2024 г.

№ протокола «14»

УТВЕРЖДАЮ

Директор АННОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

«06» 05 2024 г.



Комплект контрольно-оценочных средств

междисциплинарного курса

МДК.04.01 УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ

СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

основной профессиональной образовательной программы

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа – 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Результаты освоения МДК.04.01, подлежащие проверке

Оценка освоения МДК.04.01

Контрольно-измерительные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации по МДК.04.01

Пакет преподавателя для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по МДК.04.01

Лист согласования. Дополнения и изменения к комплексу кос на учебный год

Составитель программы: специалист учебно-методического отдела Вилистер А.Ю.

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения МДК.04.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса, согласно ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Освоение МДК.04.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса формирует результаты:

| | |
|--------------|--|
| У 1. | анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению |
| У 2. | предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| З 1. | законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг |
| З 2. | гостиничный маркетинг и технологии продаж |
| З 3. | специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда |
| 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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. |

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения УД.

Комплекс контрольно-оценочных средств (КОС) включает:

1. Паспорт КОС;
2. КОС текущей аттестации:

-комплект заданий для проведения контрольной работы;

- 1) в форме тестирования;
- 2) в форме сочинения;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МДК.04.01, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

| Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции | Показатели оценки результата | Форма контроля и оценивания |
|---|--|---|
| Уметь: | | |
| У 1. анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | Умеет анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | <i>Устный опрос</i> |
| У 2. предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | Умеет предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | <i>Устный опрос</i> |
| Знать: | | |
| 31. законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг | Знает законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг | <i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i> |
| 32. гостиничный маркетинг и технологии продаж | Знает гостиничный маркетинг и технологии продаж | <i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i> |
| 3 3 . специализированные информационные программы и | Знает специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда | <i>Устный опрос Тестирование</i> |

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и самостоятельной работе. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, | Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом. Структурирование объема работы и выделение приоритетов. Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины и выполнения |

| | | |
|---|---|---|
| оценивать их эффективность и качество. | <p>Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов.</p> <p>Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач.</p> <p>Адекватная реакция на внешнюю оценку выполненной работы.</p> | самостоятельной внеаудиторной работы |
| ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | <p>Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее.</p> <p>Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций.</p> <p>Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий.</p> <p>Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении профессиональных задач.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых игр.</p> |
| ОК. 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | <p>Нахождение и использование разнообразных источников информации.</p> <p>Грамотное определение типа и формы необходимой информации.</p> <p>Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате.</p> <p>Определение степени достоверности и актуальности информации.</p> <p>Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации.</p> <p>Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.</p> | <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы.</p> <p>Экспертная оценка выполненной домашней работы.</p> |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации, подготовки самостоятельных работ. | <p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины и выполнения самостоятельной внеаудиторной работы</p> |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, | <p>Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу.</p> <p>Передача информации, идей и опыта членам команды.</p> <p>Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые</p> | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и |

| | | |
|---|---|--|
| руководством, потребителями. | необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения. | имитационных игр, групповой работы. |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | Грамотная постановка целей. Точное установление критериев успеха и оценки деятельности. Гибкая адаптация целей к изменяющимся условиям. Обеспечение выполнения поставленных задач. Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива. Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений. Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины и групповой работой |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Способность к организации и планированию самостоятельных занятий и домашней работы при изучении учебной дисциплины. Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков. Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы. |
| ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. | Проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы. |

3.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МДК.04.01

3.1. Формы и методы оценивания образовательных достижений студентов при текущем контроле и промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения УД. В соответствии с учебным планом специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» программой дисциплины МДК.04.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

Занятия по учебному предмету представлены следующими видами работ: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов. На всех видах занятий предусматривается проведение текущего контроля в различных формах. Промежуточная аттестация студентов по предмету проводится в соответствии с локальными актами и является обязательной.

Текущий контроль по учебному предмету осуществляется преподавателем и проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов: выполнение тестовых работ, развернутых ответов на вопросы. Объектами оценивания выступают:

- элементы общих действий (активность на занятиях, современность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы

3.2. Критерии оценивания образовательных достижений студентов при текущем контроле и промежуточной аттестации

Оценка знаний, умений студента при всех видах аттестации выражается в параметрах:

- «очень высокая», «высокая» – соответствует академической отметке **«отлично»**;
- «достаточно высокая», «выше средней» – соответствует академической отметке **«хорошо»**;
- «средняя», «ниже средней», «низкая» – соответствует академической отметке **«удовлетворительно»**;
- «очень низкая», «примитивная» – соответствует академической отметке **«неудовлетворительно»**.

При текущем контроле и на дифференцированном зачете по предмету сформированность УУД студента оцениваются отметками по пятибалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень сформированности у студентов УУД, предусмотренного рабочей программой учебного предмета.

Критерии оценивания при текущем контроле (при оценивании тестов)

Таблица 3

| «удовлетворительно» | «хорошо» | «отлично» |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 50-70% правильно выполненных заданий | 70-85% правильно выполненных заданий | Правильное выполнение более 85% заданий |

3.2. Критерии оценивания сформированности общих элементов при текущем контроле и промежуточной аттестации

При анализе сформированности УУД по всем уровням деятельности максимальное количество баллов составляет 5 баллов. По сумме баллов определяется уровень сформированности и

отметка:

- 5 баллов – «очень высокий», «высокий» уровень, отметка «5»;
- 4 балла – «достаточно высокий», «выше среднего» уровень, отметка «4»;
- 3 балла – «средний», «ниже среднего», «низкий» уровень, отметка «3»;
- 2 балла – «очень низкий», «примитивный» уровень, отметка «2».

Общая оценка уровня освоения учебного предмета по результатам промежуточной аттестации носит комплексный, обобщающий характер и учитывает:

- оценку за выполнение практического этапа *зачетного* задания;
- оценку ответа студента на комплекс теоретических вопросов *зачетного* задания.

4. КОНТРОЛЬНО – ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК.04.01

Комплект контрольно – измерительных материалов (КИМ) для текущего контроля состоит:

1) Комплекта тестовых заданий (по вариантам).

Предлагает краткое стандартизированное испытание, в основе которого лежит специально подготовленный набор заданий, позволяющий объективно оценить исследуемые качества на основе использования статистических методов.

Контрольно – измерительные материалы (КИМ) для промежуточной аттестации охватывает наиболее актуальные разделы и темы программы. Материалы для проведения дифференцированного зачета целостно отражают объем проверяемых теоретических знаний и практических умений.

Комплект КИМ для проведения промежуточной аттестации (практические задания для проведения дифференцированного зачета) представлены в приложении 4 к настоящему документу.

Критерии оценки ответов

За каждое правильно выполненное задание начисляется 1 балл. Невыполненное или выполненное неверно задание оценивается нулём баллов.

При выставлении оценок за полное выполнение тестов преподаватель может пользоваться традиционной пятибалльной системой.

Примерное соответствие оценки по традиционной, пятибалльной системе:

- 80% от максимальной суммы баллов — оценка 5;
- 60-80% - оценка 4;
- 40-60% -оценка 3;
- 0-40% - оценка

Тест

1. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- a) предоставление услуг бизнес-центра
- b) предоставление услуг фитнес-центра
- c) оказание медицинских услуг
- d) предоставление размещения

2. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) служба безопасности
- d) инженерно-техническая служба

3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) служба безопасности
- d) банкетная служба

4. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

- a) портье
- b) телефонные операторы
- c) кассиры
- d) консьержи

5. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

- a) 14 суток с момента получения
- b) месяца с момента получения
- c) 10 суток с момента получения
- d) 2 суток с момента получения

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- a) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- b) не более 6 часов после расчетного часа
- c) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- d) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток

7. Разрешение на поселение это:

- a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- c) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- d) гарантия, что оплата произведена

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
(промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета)**

**По МДК.04.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного
комплекса**

ОБРАЗЕЦ

Автономная некоммерческая образовательная организация

«Уральский политехнический колледж»

Одобрено на заседании предметно-цикловой
комиссии профессионального цикла направления
«43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.
Председатель комиссии: _____/

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНПОО УРПК
_____ Миннихметов Р.Р.
«_____» _____ 2024 г.

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

МДК.04.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

Например:

БЛОК 1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ БАЗОВЫХ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ

1. Разрешение на поселение это:

- a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- c) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- d) гарантия, что оплата произведена

БЛОК 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ УМЕНИЙ

1. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

- a) портье
- b) телефонные операторы
- c) кассиры
- d) консьержи

«_____» _____ 20__ г. Преподаватель

Лист согласования. Дополнения и изменения к комплексу КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплексу КОС на _____ учебный год
В комплект КИМ внесены следующие изменения:-

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании ЦК

«__» _____ 20__ г. (протокол № _____) Председатель ЦК _____ / _____ /