

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2019 11:01
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. А.А. КАДЫРОВА»
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового
общения**

по специальности среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

среднее общее образование

Очная форма обучения

2026 г.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения» по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство. ФОС включает материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.2. Результаты освоения, подлежащие проверке

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого

	производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
ВД	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

1.3. Формы промежуточной аттестации

Зачёт — 3 семестр; экзамен — 4 семестр (согласно учебному плану колледжа).

Всего: 108 акад. ч. (согласно учебному плану).

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Средства текущего контроля организованы по темам программы МДК.01.03 и включают вопросы для устного/письменного опроса и практико-ориентированные задания, соответствующие практическим занятиям рабочей программы.

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре

Вопросы для контроля:

1. Раскройте: понятие этики и морали, категории этики, нормы и принципы морали как основа эффективного общения.
2. Раскройте: деловой этикет в профессиональной деятельности, взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Практико-ориентированные задания:

— Практическое занятие: отработка полученных теоретических знаний на практике.

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объёме, с соблюдением стандартов обслуживания и в установленный срок.

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке

Вопросы для контроля:

1. Раскройте: деловое общение, этика и этикет.
2. Охарактеризуйте структура и персонал служб предприятий туризма и гостеприимства (лексика).
3. Раскройте: встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание — введение и закрепление лексики, практика устной речи, диалоги между сотрудниками.

Практико-ориентированные задания:

— Практические занятия: отработка лексики в диалогах, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства; составление диалогов между сотрудниками служб.

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объёме, с соблюдением стандартов обслуживания и в установленный срок.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Перечень теоретических вопросов

1. Раскройте законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации.

2. Раскройте основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.

3. Раскройте оказание первой помощи.

4. Раскройте цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.

5. Раскройте программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

3.2. Перечень практических заданий

1. Продемонстрируйте умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).

2. Продемонстрируйте умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.

3. Продемонстрируйте умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

4. Продемонстрируйте умение владеть культурой межличностного общения.

5. Продемонстрируйте умение пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS-терминалами).

6. Продемонстрируйте умение проводить оформление счета для оплаты, предоставлять счет клиентам, принимать оплату в наличной и безналичной формах, оформлять возврат оформленных платежей.

7. Продемонстрируйте практический опыт производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

8. Продемонстрируйте практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

9. Продемонстрируйте практический опыт использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

3.3. Экзаменационные билеты

Билет № 1

1. Раскройте законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации.
2. Раскройте основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.
3. Продемонстрируйте умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).

Билет № 2

1. Раскройте оказание первой помощи.
2. Раскройте цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.
3. Продемонстрируйте умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.

Билет № 3

1. Раскройте программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.
2. Продемонстрируйте умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование компетенций	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1.	Осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; умение взаимодействовать с туроператорами,	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

	экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	
ПК 1.2.	Владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владение культурой межличностного общения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.4.	Знание цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги, ассортимента и характеристик предлагаемых туристских услуг; использование контрольно-кассового оборудования и программно-аппаратного комплекса для приема к оплате платежных карт (POS-терминалами); оформление счета, приём оплаты в наличной и безналичной формах, оформление возврата платежей.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

ОК 01.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 02.	Знание видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; владение методикой хранения и поиска информации; владение техникой составления, учета и хранения отчетных данных.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 03.	Владение основами организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; владение технологией делопроизводства; осуществление расчета с клиентом за предоставленные услуги.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 04.	Взаимодействие с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 05.	Знание теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; владение способами логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь на русском языке.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 07.	Умение оказывать первую помощь; эффективно	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

	действовать в чрезвычайных ситуациях.	практике.
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.