

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ "ПОРТЬЕ"

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Профессиональный модуль "Портье"» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Столярова В.К., ассистент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Veronika.Shevchenko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 17.04.2024 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	0000000000CDBB1F
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель изучения дисциплины - сформировать у студентов комплексные знания по виду профессиональной деятельности: "служащий портье".

Задачами курса являются:

- изучение обязанностей и принципов работы должности "портье";
- овладение навыками работы на профессиональном программном обеспечении служащего стойки "портье";
- овладение навыками процесса заселения и выселения гостя, информирования и заполнения документации;
- приобретение умений профессионального общения с гостем, компетентного предотвращения конфликтов.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организует производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД1	Знание	каналы и технологии продаж гостиничного продукта
			РД2	Умение	производить процедуру регистрации гостей
			РД3	Навык	формировать и доводить до конечного потребителя гостиничный продукт
	ПКВ-3 : Способен обеспечивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-3.1к : Анализирует потребителей и организует процесс их обслуживания	РД4	Знание	способы формирования потока постоянных потребителей
			РД5	Умение	не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими
			РД6	Навык	использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина "Профессиональный модуль "Портье" относится к части элективных дисциплин 43.03.02. Туризм. Структура курса дает возможность создать представление об основных профессиональных задачах и обязанностях должности "Портье" в гостиничном хозяйстве.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.А	4	4	91	18	72	0	1	0	53	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	РД2, РД3, РД5, РД6	5	18	0	13	Ситуационные задачи, тесты, собеседование
2	Организация деятельности предприятия сферы гостиничного сервиса	РД1, РД2, РД3, РД4, РД6	4	18	0	13	Ситуационные задачи, тесты, собеседование
3	Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	РД1, РД3, РД5, РД6	4	18	0	13	Ситуационные задачи, тесты, собеседование
4	Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	5	18	0	14	Ситуационные задачи, тесты, собеседование
Итого по таблице			18	72	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.

Содержание темы: Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации. Требования к оснащению и оборудованию стойки "Портье". Определение форм и размеров депозитов, авторизация кредитных карт гостей. Подготовка и выдача ключей от номеров. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентационных материалов, практическое занятие: ситуационные задачи, собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка к собеседованию.

Тема 2 Организация деятельности предприятия сферы гостиничного сервиса.

Содержание темы: Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентационных материалов, практическое занятие: ситуационные задачи, собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка к собеседованию.

Тема 3 Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг.

Содержание темы: Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Составление схемы размещения гостей. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентационных материалов, практическое занятие: ситуационные задачи, собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка к собеседованию.

Тема 4 Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.

Содержание темы: Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций. Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентационных материалов, практическое занятие: ситуационные задачи, собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка к собеседованию.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям,

решению ситуационных задач работе и подготовке к докладам.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплине предусматривает обязательную подготовку студентами докладов по вопросам.

Вопросы для подготовки докладов:

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
15. Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
28. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
29. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
30. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
31. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
32. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
33. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
34. Порядок передачи дел по окончании смены.
35. Содержание отчета о смене
36. Основные функции администратора, портье.
37. Процедура регистрация гостей.

38. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест

39. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.

40. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.

41. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, наличными.

42. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.

43. Предоставление информации для гостя и её объем.

44. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.

45. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.

46. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.

47. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.

48. Культура обслуживания гостей.

49. Специфика обслуживания в гостинице.

50. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.

51. Работа с жалобами клиентов.

52. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

Доклад готовится студентом по одной из выбранных тем. На устное изложение материала по теме отводится 5-7 минут. Доклад должен быть представлен с сопровождающей слайдовой презентацией. После выступления докладчика преподаватель и студенты могут задать вопросы в процессе обсуждения темы, представленной к докладу.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие / К. А. Милорадов, О. А. Астафьева, А. В. Романюк [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 156 с. — ISBN 978-5-406-10051-6. — URL: <https://book.ru/book/944151> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

2. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-406-09338-2. — URL: <https://book.ru/book/943035> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

3. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л. И. Черникова, В. В. Баева, Е. В. Бокарева [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL: <https://book.ru/book/940498> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

7.2 Дополнительная литература

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

2. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2023. — 222 с. — ISBN 978-5-406-10721-8. — URL: <https://book.ru/book/947114> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

3. Никольская, Е. Ю., Организация гостиничного дела : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Д. В. Галкин. — Москва : Русайнс, 2022. — 265 с. — ISBN 978-5-466-02131-8. — URL: <https://book.ru/book/947388> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 22.07.2024).

5. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12207-5. — URL: <https://book.ru/book/950767> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

3. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

4. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

5. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень

информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- 1С
- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- Microsoft Office Professional Plus 2016
- PDF Converter

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ "ПОРТЬЕ"

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организует производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов
	ПКВ-3 : Способен обеспечивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-3.1к : Анализирует потребителей и организует процесс их обслуживания

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.2к : Организует производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД1	Знание	каналы и технологии продаж гостиничного продукта	верно использует знания о ценообразовании, тарифах и финансовой политике предприятия
	РД2	Умение	производить процедуру регистрации гостей	оформлять документы на вселение и на оказание услуг в процессе обслуживания гостя
	РД3	Навык	формировать и доводить до конечного потребителя гостиничный продукт	обладает навыками сбыта и продвижения гостиничного продукта

Компетенция ПКВ-3 «Способен обеспечивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре-з-та	Т и п ре з-та	Результат	
ПКВ-3.1к : Анализирует потребности и организует процесс их обслуживания	РД4	Знание	способы формирования потока постоянных потребителей	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
	РД5	Умение	не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими	производить процесс контактного обслуживания гостей
	РД6	Навык	использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями	верно применяет навыки межличностного общения, информирования и сопровождения гостей

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения			
РД1 Знание : каналы и технологии продаж гостиничного продукта	1.2. Организация деятельности предприятия сферы гостиничного сервиса	Доклад, сообщение	Кейс-задача
		Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
		Тест	Кейс-задача
		Тест	Экзамен в устной форме
	1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Доклад, сообщение	Кейс-задача
		Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
		Тест	Кейс-задача
		Тест	Экзамен в устной форме
	1.4. Взаимодействие между службой по работе	Доклад, сообщение	Кейс-задача
		Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме

		с клиентами и другими с лужбами. Выполнение о бязанностей портье.	Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
РД2	Умение : производить п роцедуру регистрации г остей	1.1. Осуществление опе раций с денежными сре дствами и ценными бум агами и оформление кас совых документов.	Доклад, сообщени е	Кейс-задача
			Доклад, сообщени е	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.2. Организация деятел ьности предприятия сфе ры гостиничного сервис а	Доклад, сообщени е	Кейс-задача
			Доклад, сообщени е	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.4. Взаимодействие ме жду службой по работе с клиентами и другими с лужбами. Выполнение о бязанностей портье.	Доклад, сообщени е	Кейс-задача
			Доклад, сообщени е	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
РД3	Навык : формировать и доводить до конечного п отребителя гостиничны й продукт	1.1. Осуществление опе раций с денежными сре дствами и ценными бум агами и оформление кас совых документов.	Доклад, сообщени е	Кейс-задача
			Доклад, сообщени е	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.2. Организация деятел ьности предприятия сфе ры гостиничного сервис а	Доклад, сообщени е	Кейс-задача
			Доклад, сообщени е	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.3. Основные службы г остиничного предприят ия. Организация и предо ставление основных и д ополнительных услуг	Доклад, сообщени е	Кейс-задача
			Доклад, сообщени е	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача

			Тест	Экзамен в устной форме
		1.4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
РД4	Знание : способы формирования потока постоянных потребителей	1.2. Организация деятельности предприятия сферы гостиничного сервиса	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
РД5	Умение : не допускать и ли разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими	1.1. Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме

РДб	Навык : использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями	1.1. Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.2. Организация деятельности предприятия сферы гостиничного сервиса	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме
		1.4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Доклад, сообщение	Кейс-задача
			Доклад, сообщение	Экзамен в устной форме
			Тест	Кейс-задача
			Тест	Экзамен в устной форме

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				Итого
	Кейс-задачи	Доклад	Тест	Экзамен в письменной форме	
Практические занятия		10	10		20
Самостоятельная работа	10	10		10	30
Промежуточная аттестация	10	10	10	20	50
Итого	20	30	20	30	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Задания для решения кейс-задачи

Задача 1. В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить визитную карту гостя.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задача 2. Оформить картотеку гостей по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задача 3. В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» осуществить расчеты с проживающими клиентами.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задача 4. Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму.

Исходная ситуация. Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Задача 5. Определить дополнительные услуги, которые Вы могли бы предложить гостям. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дать его характеристику.

Исходная ситуация. Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой -

представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

Задача 6. В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить регистрационную анкету проживающего в гостинице.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, стабильное интернет-подключение.

Краткие методические указания

Обучающиеся получают задание по решению кейс-задач для индивидуального выполнения. Выполненное задание защищается студентом в индивидуальной беседе с преподавателем. Время подготовки задачи 40 минут.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Ответы соответствуют регламенту действий по заданной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет, речь связная, ответ полный.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные, связанные с регламентом работы по ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, ответ недостаточно полный.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный тест из сети интернет, формально, имеющий отношение к заданной проблеме в задаче, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура задачи. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, ответ неполный.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный тест из сети интернет, без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.2 Примеры тестовых заданий

ЗАДАНИЕ № 1 (выберите несколько вариантов ответа)

Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:

- А) число гостиничных номеров;
- Б) число сотрудников;
- В) категория гостиницы;
- Г) месторасположение гостиницы.

ЗАДАНИЕ № 2 (выберите один вариант ответа)

Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- А) служба бронирования;
- Б) служба приема и размещения;
- В) поэтажная служба;
- Г) служба обслуживания.

ЗАДАНИЕ № 3 (выберите один вариант ответа)

Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
- Б) обслуживание номерного фонда;
- В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
- Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

ЗАДАНИЕ № 4 (выберите один вариант ответа)

Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- А) справа от входа в холл вестибюля;
- Б) слева от входа в холл вестибюля;
- В) в центральной части вестибюля;

ЗАДАНИЕ № 5 (выберите один вариант ответа)

Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:

- А) 10 минут;
- Б) 15 минут;
- В) 28 минут;
- Г) 30 минут.

ЗАДАНИЕ № 6 (выберите один вариант ответа)

Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:

- А) 30 минут;
- Б) 40 минут;
- В) 60 минут;

ЗАДАНИЕ № 7 (выберите один вариант ответа)

Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- А) общегражданский паспорт;
- Б) пенсионное удостоверение;
- В) свидетельство о рождении(до 14 лет);
- Г) водительские права.

ЗАДАНИЕ № 8 (выберите один вариант ответа)

Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- А) в течение 12 часов после регистрации;
- Б) в течение 24 часов после регистрации;
- В) в течение 36 часов после регистрации;
- Г) в течение 48 часов после регистрации.

ЗАДАНИЕ № 9 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

- А) не взимается;
- Б) 5%;
- В) 10%;
- Г) 20%;

ЗАДАНИЕ № 10 (выберите один вариант ответа)

Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
- Б) фамилия гостя, национальность;
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;
- Г) фамилия гостя, номер комнаты.

ЗАДАНИЕ № 11 (выберите один вариант ответа)

Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- А) энкодер;
- Б) декодер;
- В) детектор;
- Г) генератор.

ЗАДАНИЕ № 12 (выберите один вариант ответа)

Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить

недостатки оказанной услуги:

- А) 24 часа;
- Б) 12 часов;
- В) 6 часов;
- Г) 1 час.

ЗАДАНИЕ № 13 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
- В) уменьшение цены за оказанную услугу;
- Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.

ЗАДАНИЕ № 14 (выберите несколько вариантов ответа)

Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- А) позвонить горничной;
- Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;
- В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
- Г) описать подробно содержимое багажа.

ЗАДАНИЕ № 15 (выберите несколько вариантов ответа)

Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- А) молчать;
- Б) не противоречить гостю;
- В) требовать указать причину жалобы;
- Г) высказать благодарность.

ЗАДАНИЕ № 16 (выберите несколько вариантов ответа)

В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

- А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- Б) по желанию гостя;
- В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
- Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).

ЗАДАНИЕ № 17 (выберите один вариант ответа)

В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»:

- А) при оплате ваучеров;
- Б) оплата наличными;
- В) при оплате депозитом;
- Г) при оплате кредитными картами

ЗАДАНИЕ № 18 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- А) наличными в иностранной валюте;
- Б) кредитными картами;
- В) наличными в российских рублях;
- Г) облигацией.

ЗАДАНИЕ № 19 (выберите один вариант ответа)

Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- А) проверка платежеспособности гостя;
- Б) предотвращение утечек информации;
- В) проверка условий охраны труда;
- Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.

ЗАДАНИЕ № 20 (выберите один вариант ответа)

Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;

Краткие методические указания

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины). Тест выполняется студентом в письменном виде, без использования вспомогательных средств: справочной литературы и ресурсов сети Интернет. Время выполнения теста 20 минут.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	16–20	из общего числа вопросов тестируемого модуля правильные ответы даны на 96-100% вопросов
4	11–15	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 75-95% правильных ответов
3	7–10	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 50-74% правильных ответов
2	4–6	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 50 % правильных ответов
1	0–3	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 30 % правильных ответов

5.3 Перечень тем докладов, сообщений

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
15. Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
28. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
29. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами

30. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
31. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
32. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
33. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
34. Порядок передачи дел по окончании смены.
35. Содержание отчета о смене
36. Основные функции администратора, портье.
37. Процедура регистрация гостей.
38. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест
39. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
40. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
41. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, наличными.
42. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
43. Предоставление информации для гостя и её объем.
44. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
45. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
46. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
47. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
48. Культура обслуживания гостей.
49. Специфика обслуживания в гостинице.
50. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
51. Работа с жалобами клиентов.
52. Система социально-культурных мер, исключая конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

Краткие методические указания

Доклад готовится студентом по одной из выбранных тем. На устное изложение материала по теме отводится 5-7 минут. Доклад должен быть представлен с сопровождающей слайдовой презентацией. После выступления докладчика преподаватель и студенты могут задать вопросы в процессе обсуждения темы, представленной к докладу. Время отведенное на вопросы: до 10 минут.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	26-30	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
4	21-25	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	11-20	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
2	6-10	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
1	1-5	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы

5.4 Перечень тем докладов, сообщений

1. Организация рабочего места
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных

программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

4. Оформление бронирования с использованием телефона
5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними;
7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей дополнительные услуги);
8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
9. Виды организационных структур гостиничного предприятия.
10. Сущность процесса управления.
11. Понятие и принципы построения систем управления в гостиницах.
12. Уровни управления гостиничным предприятием.
13. Какие организационные документы предприятия вы знаете?
14. Из каких разделов состоит должностная инструкция?
15. Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?
16. Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?
17. Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?
18. Какие подсистемы включены в систему управления гостиничным предприятием?
19. Объединения взаимного информирования.
20. Гостиничные объединения на мировом рынке. Основные мировые гостиничные цепи.
21. Гостиничные объединения на отечественном рынке.
22. Формирование национальных гостиничных сетей в России.
23. Плюсы и минусы гостиничных объединений. Перспективы работы гостиничных объединений.
24. Назовите основные требования, предъявляемые к персоналу служб гостиничного хозяйства.
25. Расскажите об этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.
26. Цена и ценообразование в гостиницах.
27. Организационная структура службы приема и размещения.
28. Операционный процесс обслуживания.
29. Функции службы приема и размещения.
30. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
31. Порядок регистрации и размещения гостей.
32. Особенности регистрации туристских групп.
33. Особенности регистрации иностранных граждан.
34. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
35. Виды расчетов с проживающими.
36. Правила расчета оплаты за проживание.
37. Автоматизированная отработка данных в службе приема и размещения.

Краткие методические указания

Экзаменационные вопросы представлены в билетах. Каждый билет содержит по 4 вопроса из списка, внесенные в билеты в хаотичном порядке. Студент выбирает билет вслепую. Озвучивает номер билета и отправляется готовить ответы на вопросы. Время на самостоятельную подготовку ответов: 30 минут. В процессе подготовки студент может использовать заранее выданные преподавателем чистые листы. Использование вспомогательных средств: справочной литературы или ресурсов сети интернет не допускается. После подготовки студент озвучивает ответы на вопросы в индивидуальной беседе с преподавателем. Преподаватель может задать уточняющие вопросы для определения уровня понимания студента предложенных вопросов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	26-30	Даны ответы на все вопросы (включая уточняющие) раскрыто содержание тем, представленных в билете. Выводы обоснованы
4	21-25	Даны ответы на все вопросы. Студент затрудняется ответить на уточняющие вопросы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.
3	11-20	Даны ответы на 70% вопросов, включенных в билет. содержание ответов раскрыто не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
2	6-10	Студент дал ответы на 40% вопросов и/или ответы даны не совсем верно. Имеются ошибки, студент путается в понятиях. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
1	1-5	Студент не смог ответить ни на один вопрос и/или ответы полностью неверны.