

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 15.07.2026 16:46:55

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 11 от 27 мая 2026 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника специалист по туризму и гостеприимству

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ТЕМАМ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Составление и использование бухгалтерской (финансовой) отчетности» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт в	– координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлении организации и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовании техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

	– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 360 академических часов (далее – часа(ов), в том числе:

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства (4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 72 часа;

аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 44 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 20 часа;

консультации – 2 часа;

промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов.

МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства (3 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;

аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;

промежуточная аттестация (зачет с оценкой).

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения (3 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;

аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 16 часов;

промежуточная аттестация (зачет с оценкой).

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства (4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося - 66 часов;

аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 40 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 26 часов;

промежуточная аттестация (зачет с оценкой).

УП.01.01 Учебная практика (4 семестр) – 36 часов

ПП.01.01 Производственная практика (4 семестр) – 72 часов

ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю (4 семестр) – 14 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональ- ных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки		Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего ауд.	Обучение по МДК			Консультации	Практики	
					В том числе					
					Лабораторных и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточ- ная аттестация		Учебная	Производстве- нная
1	2	3	4	5	6	7	8		9	10
ПК 1.1.; ПК 1.3.	Координация работы служб предприятия туризма и гостеприимства	72		44	28	20	6	2	12	18
ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.	Изучение основ делопроизводства	36		32	20	4			12	18
ОК 04.	Соблюдение норм этики делового общения	64		48	26	16				18
ПК 1.4	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66		40	20	26			12	18
ОК 04 – 05; ПК 1.1 – 1.4.	Экзамен по модулю	14					12	2		
ОК 04 – 05; ПК 1.1 – 1.4.	Учебная практика	36	36							
ОК 04 – 05; ПК 1.1 – 1.4.	Производственная практика	72	72							
	Всего:	360	108	164	94	66	18	4	36	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4
	Теоретическое обучение	4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	60
	Теоретическое обучение	12
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	1

Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	1
Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	1
Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	1
Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2
Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2
Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2
Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2
Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
В том числе практических занятий	28
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Составление графиков выхода на работу.	4
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4

	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	8
	Самостоятельная работа обучающихся:	20
	Разработать организационную структуру предприятия из сферы туризма и гостеприимства. Расписать обязанности и функции сотрудников. Составить схемы взаимодействия сотрудников	20
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика раздела 1 Виды работ Изучение нормативной документации Организация рабочего места специалиста по туризму и гостеприимству Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживание и получение обратной связи от служб предприятий туризма и гостеприимства Разработка плана целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		12
Производственная практика раздела 1 Виды работ Работа с профессиональными программами и их модулями Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг Калькуляция стоимости услуг для потребителей Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформления принятых заявок на оказание соответствующих услуг Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ		18
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4
	Теоретическое обучение:	4
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	

	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	20
	Теоретическое обучение: Организационные документы.	4
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических занятий	16
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	16
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	12
	Теоретическое обучение: Понятие и принципы организации документооборота.	4
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	В том числе практических занятий	4
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение правил документационного обеспечения деятельности предприятий сферы туризма и индустрии гостеприимства	4
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		12
Производственная практика раздела 2 Виды работ Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		18
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		64

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		64
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	20
	Теоретическое обучение	10
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6
	В том числе практических занятий	10
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	10
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	44
	Теоретическое обучение: Деловое общение. Этика и этикет.	12
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	16
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	В том числе практических занятий	16
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	16
Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
Самостоятельная работа	16	
Разработать кодекс этики предприятия из сферы туризма и гостеприимства	16	
Производственная практика раздела 3		18
Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		66
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	20
	Теоретическое обучение: Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	10
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	В том числе практических занятий	10
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	46
	Теоретическое обучение: Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий	10
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	4
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6
	Самостоятельная работа	26
	Разработать инструкцию по производству расчета наличными способом	12
	Разработать инструкцию по производству расчета безналичным способом	14
Учебная практика раздела 4 Виды работ Подготовка к обслуживанию и приему клиентов Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги Изучение техник расчета с гостями Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов Решение различных ситуаций при расчете с клиентами		12

Изучение практических кейсов организации и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства: рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	
Производственная практика раздела 4 Виды работ Оработка навыков эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Работа со стандартами обслуживания клиентов. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности. Использование техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	18
Консультация	2
Экзамен по модулю	12
Всего	360

3. Особенности реализации междисциплинарного курса в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ТЕМАМ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариантных задач и упражнений; выполнение чертежей, схем; выполнение расчётно-графических работ; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых и дипломных работ (проектов); экспериментально-конструкторская работа; опытно-экспериментальная работа; упражнения на тренажёре; упражнения спортивно-оздоровительного характера; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Наиболее распространенными формами самостоятельной работы является подготовка докладов.

4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)/ Самостоятельная учебная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1.; ПК 1.3.
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма гостеприимства	
Разработать организационную структуру предприятия из сферы туризма и гостеприимства. Расписать обязанности и функции сотрудников. Составить схемы взаимодействия сотрудников	ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	ОК 04
Изучение правил документационного обеспечения деятельности предприятий сферы туризма и индустрии гостеприимства	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.4.
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	
Разработать кодекс этики предприятия из сферы туризма и гостеприимства	ПК 1.4.
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	

Разработать инструкцию по производству расчета наличным способом	
Разработать инструкцию по производству расчета безналичным способом	

5. Задания для практических занятий

По междисциплинарному курсу профессионального модуля предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)/ лабораторные работы и/или практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1.; ПК 1.3.
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	
Составление графиков выхода на работу.	
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	
Разработка программы формирования лояльности персонала.	
Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	
Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	

Тема 2.3. Организация работы с документами	
Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 04
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	
Отработка полученных теоретических знаний на практике.	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	
Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	ПК 1.4.
Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	
Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	
Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	
Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	
Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

МДК.01.01. Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»; кабинет инженерных систем гостиницы; кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

МДК 01.02. Кабинет правового и документационного обеспечения в туризме и гостеприимстве; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

МДК 01.03. Кабинет социально-гуманитарных дисциплин; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

МДК 01.04. Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»; кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

УП 01.01. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; кабинет инженерных систем гостиницы; кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ПП. 01.01. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ПМ. 01.ЭК.; Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основная литература

6.2.1. Электронные издания

1. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для спо / Т. А. Алексина. - Москва: Юрайт, 2026. - 384 с - 978-5-534-06655-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598540> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 177 с - 978-5-534-06291-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584997> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебник для спо / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 145 с - 978-5-534-15388-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584905> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для спо / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 282 с - 978-5-534-10777-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586984> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для спо / С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 366 с - 978-5-534-10542-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598937> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
6. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебник для спо / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 205 с - 978-5-534-07372-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586357> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.2. Дополнительные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для спо / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 202 с - 978-5-534-21969-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590739> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для спо / В. С. Боголюбов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 293 с - 978-5-534-10541-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587417> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Золотухина, Е. В. Этика: учебник для спо / Е. В. Золотухина. - 5-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 375 с - 978-5-534-10858-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586938> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 438 с - 978-5-534-16002-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585550> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебник для спо / С. С. Корнеев. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 304 с - 978-5-534-11483-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587513> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
6. Морозов, М. А. Экономика туризма: учебник для спо / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 7-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 301 с - 978-5-534-20739-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587415> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
7. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для спо / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. - 7-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 184 с - 978-5-534-21188-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589064> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
8. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 548 с - 978-5-534-17625-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587604> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
9. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для спо / С. С. Скобкин. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 314 с - 978-5-534-16986-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598897> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 297 с - 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3
3. ПО Платформа TravelLine: автоматизация бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными Средств/Объектов размещения.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства»

7.1. Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших междисциплинарные курсы профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства».

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства».

Фонд оценочных средств предназначен для оценки умений, знаний, практического опыта и освоенных компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства».

В результате освоения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства» обучающийся должен:

Иметь практический опыт в	– координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлении организации и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовании техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

7.2 Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего и промежуточного контроля

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по междисциплинарным курсам ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства» представлен в таблице 1.

Таблица 1

Номер семестра	Текущий контроль				
	Тестирование	Опрос	Практические задачи	Доклад	Формирование портфолио
3-4	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по междисциплинарным курсам ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства» представлен в таблице 2.

Таблица 2

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
4				+

7.3 Результаты освоения междисциплинарных курсов, подлежащие оцениванию

Общие компетенции:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Профессиональные компетенции:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

7.4 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала по междисциплинарным курсам, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций:

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

Наименования разделов /МДК профессионального модуля	Типы контрольных заданий		
1	2		
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад

Промежуточный контроль по междисциплинарным курсам позволяет оценить сформированность компетенций:

Наименования разделов /МДК профессионального модуля	Типы контрольных заданий
1	2
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Вопросы к экзамену
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Вопросы к зачету с оценкой
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Вопросы к зачету с оценкой
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Вопросы к зачету с оценкой

7.4.1. Комплект оценочных средств для текущего контроля

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала междисциплинарного курса, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений

обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- тестирование;
- практические задания;
- написание докладов.
- Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами

в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Защита практических работ по типам контрольных заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком.

Преподаватель проверяет правильность выполнения практических работ студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и сервиса **МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства** ***Формируемые компетенции - ПК 1.1.; ПК 1.3.***

1. Цель и задачи деятельности предприятий туризма и гостеприимства
2. Выбор организационно-правовой формы предприятия туризма и гостеприимства
3. Определение организационной структуры управления предприятием
4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация
организационное оформление предприятия туризма и гостеприимства
5. Прекращение деятельности туристского предприятия
6. Принципы, функции и роль предприятий туризма и гостеприимства
7. Понятие структуры управления предприятием туризма и гостеприимства
8. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятии туризма и
гостеприимства
9. Виды организационных структур управления предприятиями туризма и
гостеприимства
10. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и
вертикальные связи как основа координации работы служб предприятий туризма и
гостеприимства

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства ***Формируемые компетенции - ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.***

1. История развития системы государственного делопроизводства
2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления
предприятиями и учреждениями
3. Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления
4. Правила оформления документов на предприятиях туризма и гостеприимства
5. Системы документации. Система организационно-правовой документации

6. Совершенствование состава и форм документов индустрии туризма и гостеприимства
7. Нормативно-методическая база документопроизводства
8. Предмет, содержание, задачи курса
9. Роль корректного заполнения документов в деятельности предприятий туризма и гостеприимства
10. Особенности документы отрасли, требующие внимания к оформлению и содержанию, хранению и архивации

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Формируемые компетенции - ОК 04.

1. Этика как наука и явление духовной культуры
 2. Предмет и задачи этики
 3. Профессиональная этика: структуры, виды, прикладные аспекты
 4. Особенности этикета в предприятиях туризма и гостеприимства
 5. Основы корпоративной этики
 6. Деловой этикет: нормы и формы реализации в профессиональной деятельности сферы туризма и гостеприимства
 7. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий на работе.
- Правила проведения деловых приемов
8. Этикет предприятия и проведения различных форм делового общения
 9. Этикет делового общения в Интернет-среде при коммуникации с клиентами, коллегами
 10. Этнокультурные особенности делового этикета. Межкультурные конфликты: диалог и конфликт культур

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК 1.4.

1. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов
2. Безналичные платежи с использованием различных форм расчетов
3. Расчеты в национальной валюте
4. Особенности расчетов в иностранной валюте
5. Оплата услуг посредством межбанковских безналичных переводов
6. Международные расчеты между партнерами
7. Осуществление расчетных операций с использованием различных видов платежных карт
8. Порядок выставления счетов клиентам для расчета за оказанные услуги
9. Особенности работы с авансовой частью, задатком и предоплатой при оказании клиентам услуг
10. Порядок действий при возврате предоплаты, аванса

Примерная тематика докладов

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и сервиса

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции – ПК 1.1.; ПК 1.3.

1. Генезис понятий «гостиничная цепь» и гостиничная сеть
2. Влияние выбранного типа организационной структуры на деятельность предприятий туризма и гостеприимства
3. Взаимодействие предприятий туризма и гостеприимства
4. Работа предприятий общественного предприятия в рамках средств размещения (рестораны при отеле/гостинице)
5. Сервисрум как вид обслуживания предприятием общественного питания в средствах размещения
6. Взаимодействие предприятия туризма (турагентство, турфирма) с транспортными компаниями, реализующими пассажирские перевозки
7. Деловая этика в коммуникациях при взаимодействии служб предприятий туризма и гостеприимства
8. Организационная структура предприятия сервиса и взаимодействие отделов при организации рабочих процессов
9. Организация работы сервиса по уборке и клинингу на предприятиях туризма и гостеприимства
10. Аутсорсинг на предприятиях туризма и гостеприимства

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Формируемые компетенции - ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.

1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями туризма и гостеприимства
2. Государственная система документационного обеспечения управления предприятиями туризма и гостеприимства
3. Основные понятия делопроизводства. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления предприятиями туризма и гостеприимства
4. Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия туризма и гостеприимства
5. Виды документов и правила их оформления на предприятиях туризма и гостеприимства
6. Технологии работы с документами на предприятиях туризма и гостеприимства. Системы электронного документооборота
7. Управление документацией и документационный менеджмент предприятий туризма и гостеприимства
8. Организация работы службы документационного обеспечения управления предприятиями туризма и гостеприимства
9. Лицензионно-разрешительный режим, процедура рецензирования
10. Претензионная работа на предприятиях туризма и гостеприимства

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Формируемые компетенции - ОК 04.

1. Этика как наука и явление духовной культуры
2. Сущность и специфика профессиональной этики
3. Профессиональная этика специалиста по туризму и гостеприимству
4. Место деловой этики в структуре этического знания
5. Бизнес-ритуалы в профессиональной деятельности
6. Межкультурные факторы профессиональных коммуникаций
7. Профессиональный имидж специалиста в области туризма и гостеприимства
8. Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности специалиста по туризму и гостеприимству
9. Деловые приемы, их организация и проведение в сфере туризма и гостеприимства
10. Особенности деловой этики и этикета зарубежных стран

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК 1.4.

1. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов
2. Безналичные платежи с использованием различных форм расчетов
3. Расчеты в национальной валюте
4. Особенности расчетов в иностранной валюте
5. Оплата услуг посредством межбанковских безналичных переводов
6. Международные расчеты между партнерами
7. Осуществление расчетных операций с использованием различных видов платежных карт
8. Порядок выставления счетов клиентам для расчета за оказанные услуги
9. Особенности работы с авансовой частью, задатком и предоплатой при оказании клиентам услуг
10. Порядок действий при возврате предоплаты, аванса

Примерный перечень практических задач

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и сервиса

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК 1.1.; ПК 1.3.

Задание 1

Дайте определение понятию «предприятие туризма и гостеприимства». Запишите основные организационно-правовые формы, в которых могут функционировать туристские фирмы, с пояснением, как организуется каждая форма, составьте схему управления и распределения полномочий.

Задание 2

Запишите основные цели и задачи деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма), гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

Задание 3

Запишите основные и сопутствующие виды деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

Задание 4

Запишите этапы создания предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения) и поясните каждый из них.

Задание 5

Зарисуйте схематично, какие факторы определяют выбор предприятием организационно-правовой формы предприятия туризма и гостеприимства.

Задание 6

Кто выступает субъектами хозяйствования на рынке предприятий туризма и гостеприимства? Дайте пояснения.

Задание 7

Запишите определение понятий: устав, учредительный договор, государственная регистрация.

Задание 8

Как происходит подготовка учредительных документов? Для государственной регистрации предприятия в местные органы власти предоставляются:

-
-
-

Задание 9

Запишите и (или) зарисуйте схематично, в какие органы государственного регулирования будут направлены комплекты документов (и что в них входит) при создании предприятия туризма и гостеприимства.

Задание 10

Что понимается под «ликвидацией» юридического лица или ИП? Какие виды ликвидации могут быть?

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Формируемые компетенции - ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.

Задание 1

Особенности официально-делового стиля в делопроизводстве

Цель: приобрести профессиональные знания и навыки составления письменных и устных текстов.

1.1 Прочитайте фрагмент Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Выделите признаки официально-делового стиля, проанализируйте строение предложений и выпишите характерную лексику.

Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

1.2 Прочитайте текст и изложите его содержание в официально-деловом стиле.

Правильно подобранный персонал обеспечивает половину успеха предприятия. Улыбчивые или хмурые, темноглазые или светловолосые, говорящие по-русски или по-английски – критерии для подбора сотрудников могут быть разные в зависимости от поставленных задач. Но как поплывет лодка-ресторан, зависит именно от того, кого в нее «посадить». Для того чтобы выбор оказался верным, важно четко сформулировать требования к вакансии. С этой целью создается «портрет» каждой должности. Например, для посудомойки важны не столько внешность и общительность, сколько исполнительность, аккуратность.

1.3 Подберите синонимы, свойственные официально-деловому стилю, для следующих слов и словосочетаний: *получатель, послание, отправитель, проверка, сообщение, деловая бумага, просьба, человек, деньги, гость, оплата, посылка, доставка.*

1.4 Назовите и устраните стилистические ошибки в следующих предложениях:

На последней выставке нам было представлена целая плеяда новых сервисов бронирования.

Беседа, которую мы провели, подошла к своему завершающему концу.

Старший менеджер отметил о важности поставленного вопроса.

Срок выполнения может быть пролонгирован на 2 месяца.

Докладчик говорил о пользе от использования автоматизированных систем управления в гостинице.

Гостиница специализируется на размещении командировочных.

При разработке рекламной кампании отеля следует учитывать следующие факторы.

Участие иностранного капитала форсирует строительство ускоренными темпами.

Задание 2

Оформление распорядительных документов

Цель: научиться оформлять распорядительные документы предприятий туризма и гостеприимства в соответствии с требованиями стандартов.

2.1 Используя макет приказа, представленный в приложении 9, составить проект приказа по гостиничному комплексу «Заря» об утверждении инструкции по делопроизводству. В тексте приказа указать, что инструкция разработана в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству, утверждённой 24.06.1992 № 1118-р, и на основании ГОСТ Р 6.3–2003. В приказе необходимо утвердить инструкцию и поручить заведующей канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства в гостинице и установить контроль за соблюдением требований инструкции.

Является ли данный приказ приказом по основной деятельности?

2.2 Составить проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность

работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.

2.3 Подготовить проект распоряжения по туристской компании «Компас» о закреплении руководителем производственной практики студентов Самарского государственного экономического университета, обучающихся по специальности «Туризм» или «Сервис» менеджера по выездному туризму. В распоряжении укажите срок руководства практикой, оплату труда и другие необходимые, на ваш взгляд, реквизиты.

2.4 Подготовить проект решения коллегиального органа управления на основании анализа следующей ситуации.

Деятельность ЗАО «Интур» за период с 2019 по 2021 год характеризуется как неудовлетворительная. Объёмы реализации туристских услуг ежегодно снижаются на 11–13%, рентабельность упала до 0,2%, средняя заработная плата персонала ниже среднеотраслевой на 18–20%. В связи с отсутствием стратегического плана развития предприятия Советом директоров ЗАО «Интур» было принято решение о его ликвидации.

Задание 3

Оформление информационно-справочной документации

Цель: научиться оформлять информационно-справочные документы организации в соответствии с требованиями стандартов

3.1 Используя данные, приведенные ниже, заполните таблицу.

Виды писем: *Приглашение на презентацию нового товара (услуги); Поздравление (поощрение); Претензия; Предложение о сотрудничестве; Письмо-запрос; Гарантийное письмо; Извещение; Подтверждение; Дисциплинарное. Дополните перечень.*

Цель коммуникации: *Стимулировать продажи; Получить данные о предпочтениях потребителей; Ускорить оплату (деликатно); Сохранить преданность потребителя; Ясно определить контрактные условия; Получить возврат оплаты или замену поставки; Избежать конфликта из-за опоздания с оплатой; Информировать и привлечь потенциальных сотрудников; Дать ясную и точную информацию об условиях работы и оплаты; Информировать и побудить изменить поведение; Объяснить детали и предложить поддержку*

Адресат	Вид письма	Цель коммуникации
Потенциальный клиент		
Постоянный клиент		
Контрагенты		
Сотрудники предприятия		

3.2 Определите, к какому типу письма можно отнести текст следующего:

Уважаемый Анатолий Борисович!

Ресторан «Уют» занимается обслуживанием торжественных мероприятий более пяти лет. Успех нашего бизнеса зависит от того, насколько довольными остаются наши клиенты, поэтому мы признательны вам за замечания по поводу обслуживания банкета вашей компании.

Только в прошлом году мы обслужили более 100 банкетов и завоевали хорошую репутацию, предлагая качественную еду по приемлемым ценам. Наши стандарты сервиса гарантируют, что еда подается в порциях, указанных в меню.

По нашим записям мы убедились, что обед, приготовленный для вашей группы, был идентичен по размеру порций обедам, которые подавались для групп подобной численности. Большинство из этих групп похвалило наше обслуживание и еду. Разумеется, мы урегулировали бы с вами вопрос оплаты, если бы оказалось, что стандарты обслуживания в отношении вашей группы были нарушены.

Многие организации уже резервируют у нас места для новогодних банкетов. Мы будем рады, если вы окажетесь в их числе.

3.3 Жизнь многих предприятий зависит от объема полученных заказов. Для малого предприятия каждый заказчик особенно важен, поэтому роль писем-подтверждений может быть очень велика. Предложите структуру подтверждения, подумайте, какой информацией можно дополнить данное письмо.

3.4 Сотрудник, увольняясь, попросил написать ему рекомендацию для нового работодателя. Как это сделать?

3.5 Увидев интересную вакансию в газете, вы решили направить по электронной почте резюме. Есть ли в этом случае необходимость в составлении сопроводительного письма? Если есть, то, каким должно быть его содержание?

Задание 4 *Оформление акта*

Ответьте на вопросы:

Назовите реквизиты, входящие в состав формуляра акта.

Что является основанием для составления акта?

Имеет ли акт заголовок? Если да, то как он оформляется?

Приведите примеры событий или фактов, результаты которых фиксируются в актах.

Задание 5 *Оформление докладных, служебных и объяснительных записок*

Укажите ошибки в оформлении документов, отредактируйте текст.

*Начальнику отдела продаж
Соболевой М. Т.*

Обращаюсь к Вам по следующему поводу. Оформление путёвок в разгар отпускного сезона требуют задержки менеджеров на сверхурочную работу. Мы подчас сталкиваемся с трудностями по оформлению сверхурочных в бухгалтерии. Поэтому Вам необходимо срочно разобраться по этому вопросу и обеспечить принятие необходимых мер.

Старший менеджер отдела выездного туризма

Пронин Г. Б.

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства **МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения** **Формируемые компетенции - ОК 04**

Задание 1

Вопросы для письменного рассуждения

1. Каковы основные принципы этики деловых отношений в сфере туризма и гостеприимства?
2. Назовите 5 характерных черт этики бизнеса туризма и гостеприимства в России
3. Какие основные вопросы отражены в глобальном этическом кодексе сферы туризма?

Задание 2

Заполните таблицу «Основные нормативные образцы личности в истории цивилизации»

№ п/п	Наименование эпохи	Требования, предъявляемые к морали человека

Задание 3

Выполните анализ возможных конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства и составьте рекомендации по их разрешению. Задание выполните в виде таблицы:

Название конфликта	Причина конфликта	Стороны конфликта	Как конфликт можно было предотвратить?	Если конфликт уже произошел, как с учетом норм этики возможно его разрешение?

Задание 4

Заполните таблицу «Профессиональные кодексы морали»:

№ п/п	Наименование профессии	Моральные требования профессионального поведения

Задание 5

Проведите анализ ситуаций, иллюстрирующих нравственные проблемы в вашей деловой сфере, и составьте рекомендации по их разрешению:

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания *XYZ Computer* выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией *XYZ* несмотря на то, что цена, предложенная компанией *ABC Computer*, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов *XYZ*. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных

случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Ситуация 5. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

Ситуация 6. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.

Ситуация 7. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?

Ситуация 8. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Задание 6

Заполните таблицу «Манипуляции в деловом общении»

Способы манипуляции	Способы защиты
Навязывание роли	

Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	
Вас делают другом Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю., вы не откажетесь...»	
Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	
«Дружим против общего врага» Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиям	
Вас делают соратником по общему делу Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	
Туманные намеки Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	
Берет измором Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	

Задание 7

Проведите анализ ситуаций, иллюстрирующих нравственные проблемы в вашей деловой сфере, и составьте рекомендации по их разрешению:

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием.

Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание 8

Замените фразы-конфликтогены фразами, которые способствуют разрешению и предотвращению конфликтов в этичной форме:

Вместо «Это не так» -

Вместо «Так не пойдет» -

Вместо «Ваша точка зрения ошибочна» -

Вместо «Вы меня обманываете» -

Вместо «Вы – грубый человек» -

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК. 1.4

Задание 1

Вставьте пропущенное слово:

1. Программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт, принимающее карты с чипом, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства называется _____.

2. Электронная система, состоящая из устройств, передающих сигнал от вызывного блока к переговорному устройству называется _____.

3. Устройство, к которому подключаются кассовый аппарат, личный сканер, принтер для распечатки и получения счетов, копировальный аппарат называется _____.

Задание 2

Установите последовательность действий при работе с POS терминалом при оплате клиентом услуг:

А	Выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки"		1
Б	Дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода		2
В	Провести магнитной полосой через считыватель терминала или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала		3
Г	Связь терминала с банком и проверка наличия средств на карте и не заблокирована ли она		4
Д	Печатание чеков		5
Е	Ввести сумму покупки		6

Ответ запишите последовательностью букв: _____.

Задание 3

Укажите соответствие между понятием и определением:

	Понятие		Определение
1	Ваучер-каталог	А	программно-аппаратный комплекс кассира (дисплей, POS-клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фиксальная часть, программное обеспечение) для осуществления приема платежей от клиентов
2	Специальный сканер	Б	аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров (в целях предъявления клиенту дополнительного счета за услугу). Обычно прибор рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера
3	Телетайпрайтер	В	оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке
4	POS-терминал	Г	аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя владельца

Ответ запишите последовательностью букв: _____.

Задание 4

Установите последовательность порядка обслуживания гостей:

А	Прием и размещение		1
Б	Бронирование		2
В	Регистрация по прибытии		3
Г	Оплата номера и дополнительных услуг		4
Д	Выписка гостя		5

Ответ запишите последовательностью букв: _____.

Задание 5

Разработайте инструкцию по расчету с гостями наличным способом (этапы, действия, необходимые для выполнения).

Задание 6

Разработайте инструкцию по расчету с гостями безналичным способом (этапы, действия, необходимые для выполнения).

Задание 7

Ответьте на вопрос: в чем отличие задатка от предоплаты (аванса)? Распишите подробный ответ и приведите не менее 3-х примеров по внесению задатка и предоплаты.

Задание 8

Распишите, какое программное обеспечение и оборудование необходимы предприятию туризма и гостеприимства для осуществления расчетов с гостями и клиентами.

Примерный перечень тестовых заданий

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и сервиса

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК 1.1.; ПК 1.3.

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	В процессе планирования текущей деятельности сотрудников предприятия туризма предусмотрено непрерывное повышение квалификации и переподготовка персонала, которое входит в группу факторов изменений в системе управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства: А) личностные Б) экономические В) социально-политические Г) технико-технологические	Г

2.	Какая служба отеля занимается вопросами маркетинга услуг, рекламы гостиницы, планирует использование помещений, обеспечивая максимальную загрузку гостиницы, устанавливает контакты с партнерами и клиентами? А) служба управления номерным фондом Б) административно-управленческая служба В) служба организации питания Г) инженерно-техническая служба Д) коммерческая служба	Д
3.	Главная задача координатора отдела реализации заказов состоит в: А) работе с потенциальными покупателями Б) поддержании деловой репутации фирмы В) подготовке отчетности для вышестоящего руководства Г) контроллинге соблюдения сроков выполнения заявок клиентов и распределении заданий сотрудникам подразделения	Г
4.	В процессе планирования текущей деятельности сотрудников предприятия туризма предполагается, что менеджер турфирмы будет наблюдать за выполнением заданий, обсуждает решения с сотрудниками, просит их вносить предложения и поддерживает их инициативу. Какая задача, определяет стиль его руководства? А) управлять Б) направлять В) контролировать Г) делегировать полномочия	Б
5.	От турагента в адрес службы по связям с гостями (Guest relation) отеля, у которого все номера категории Стандарт имеют одинаковую стоимость, пришло письмо с просьбой предоставить номер «получше», поскольку его клиенты отмечают юбилей свадьбы. С какой службой отеля должен связаться guest relation планируя выполнить просьбу агента?	Со службой бронирования номеров, чтобы выяснить распределены ли уже номера для заселения на дату заезда в отель гостей.
6.	В процессе планирования текущей деятельности сотрудников предприятия гостеприимства предполагается зависимость работы сотрудников друг от друга. Какой тип взаимозависимости возникает в работе по обеспечению конкурентоспособности фирмы?	всеобщая
7.	Планирование эффективного группового взаимодействия в процессе работы сотрудников организации, четко осознающих взаимосвязи между целями, методами работы и процессом успешного выполнения задач, предполагает формирование:	Команды
8.	При планировании туристской деятельности следует помнить, что согласно правилам заселения в отели, большинство из них предоставляют номер гостям с 14:00, а расчетный час в день выезда устанавливается обычно в 12:00. Для чего устанавливается такое время заезда и выезда?	Это время необходимо для подготовки (уборки) номера, смены постельного белья и подготовки номера для заезда следующих гостей.
9.	Помогите в планировании отпусков сотрудников Российского туроператора, чей офис находится в г. Самара, укажите оптимальные сезоны для отпуска сотрудников отделов одного из тех направлений, по которым работает туроператор: Санаторно-курортное лечение	Санаторно-курортное лечение – весна/лето
10.	Помогите в планировании отпусков сотрудников Российского туроператора, чей офис находится в г. Самара, укажите оптимальные сезоны для отпуска сотрудников отделов одного из тех направлений, по которым работает туроператор: Корпоративный туризм и Выставочная деятельность	Корпоративный туризм и Выставочная деятельность зима/лето

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Координируя деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимо помнить, что согласно теории менеджмента все, что человек считает ценным для себя, определяется термином А) цель Б) мотивация В) миссия Г) вознаграждение	Г
2.	Какой способ, предполагающий программирование содержания труда, позволяет повысить координацию на предприятиях туризма и гостеприимства? А) стандартизация продукта Б) стандартизация навыков и знаний В) стандартизация рабочих процессов Г) стандартизация норм	В
3.	Важнейший компонент эффективного руководства и координации служб сплоченного коллектива, оно также является ключевым фактором успеха во многих современных профессиях — это А) Лидерство Б) Статус В) Тренинг Г) Стремление	А
4.	Координация деятельности сотрудников на предприятии туризма и гостеприимства подразумевает: А) абсолютное вмешательство менеджера во все процессы Б) целенаправленную организацию работы сотрудников и эффективное делегирование полномочий В) оставление всей ответственности за сотрудниками Г) равномерное снижение нагрузки на персонал	Б
5.	Процедура проверки качества обслуживания клиентов и соответствия стандартам предприятия.	Аудит
6.	Непрерывный процесс отражения текущей ситуации работы коллектива, наблюдения, сбора и анализа информации о выполнении сотрудниками своих обязанностей, качестве предоставляемых услуг и эффективности функционирования подразделений туристического бизнеса и индустрии гостеприимства.	Мониторинг
7.	Как называется организация взаимодействия между подразделениями и сотрудниками, обеспечение согласованного выполнения задач, рациональное распределение ресурсов и обязанностей, устранение конфликтов и препятствий, мешающих рабочему процессу?	Координация
8.	Руководитель службы питания небольшого отеля, предлагающего ограниченный набор услуг, знает в деталях ресторанное дело, логистику и хранение продуктов, основы бухучета. Какая структура управления будет оптимальна в данном случае?	Линейная структура
9.	Если в коллективе сотрудников туристской организации постоянно происходят конфликты и недопонимания, сотрудники редко общаются между собой, то какими способами тимбилдинга можно воспользоваться для улучшения обстановки в организации? Назовите не менее 2 способов.	Квизы, квесты, тренинги, интеллектуальные игры, выездные мероприятия
10.	Менеджер турагентства «Меркурий» принял на бронирование от группы туристов заявку на тур в Китай. Договор был составлен в конце января. Ожидание ответа от принимающей стороны очень затянулось, в результате чего, после недели	Не был учтен фактор несовпадения рабочих и праздничных дней у КНР и Российской Федерации. Длительное ожидание подтверждения связано было с тем, что в Китае праздновался Новый

	ожидания, туристы попросили расторгнуть договор и обратились в другое агентство. Какой фактор не был учтен менеджером агентства «Меркурий» при планировании работы по бронированию и координации своих действий по отношению к принимающей стороне и общению с клиентами?	год, поэтому ответ от Китайской стороны поступил лишь по окончании празднеств.
--	--	--

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Формируемые компетенции - ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	Среди приведенных ниже утверждений о содержании документов как элементов письменной коммуникации в трудовом коллективе выберите одно верное и укажите букву, под которой оно указано: А - Официальные документы, используемые в текущей деятельности должностного лица организации, называют личными; Б – Организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации – это указание; В – Протоколом называют документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях.	В
2	Копия документа как проявление письменной коммуникации: а) идентичное воспроизведение подлинника, остающаяся в делах предприятия, необязательно не заверяется подписью должностного лица; б) идентичное, заверенное должностным лицом воспроизведение подлинника; в) нет верного ответа.	А
3	Документ, фиксирующий принятое руководителем решение и осуществляющее письменную коммуникацию, называется: А) Протокол заседания Б) Договор о возмездном оказании услуг В) Распоряжение Г) Акт приема-передачи	В
4	Обязательные реквизиты приказа руководителя включают: А. Печать организации Б. Подпись руководителя и регистрационный номер В. Подписи всех заинтересованных лиц Г. Подтверждение согласований подписью главного бухгалтера	Б
5	Как называется документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или действия?	Акт
6	Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: «Исп. Иванов И.И. 8-989-78-35-25». Напишите название реквизита.	Исполнитель (или исполнитель документа)
7	Как называются обязательные элементы в формировании и заполнении документа как элемента письменной коммуникации?	Реквизиты
8	Менеджер Степанов И. пришел в компанию недавно. Его попросили подготовить документ, выдаваемый туристской фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг, проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д. и являющийся основанием для получения этого обслуживания. О каком документе идет речь?	Туристический ваучер (возможно, просто ваучер)
9	Турагент предложил клиенту заключить договор на своих собственных особых условиях, отличных от условий туроператора, так как клиент обращается к нему не в первый раз.	Нет. Не имеет. Независимо от вида договора согласно российскому

	Имеет ли на это право турагент?	законодательству турагент всегда действует по поручению туроператора.
10	Действующая нормативная база, регулирующая делопроизводство на предприятиях гостеприимства, правила оформления таких документов как приказы содержит ряд отдельных рекомендаций по их оформлению. Однако правила их подготовки делопроизводитель гостиничного комплекса определяет их самостоятельно. Обязательным считается лишь состав реквизитов, которые придают документу юридическую силу. Перечислите не менее 3 основных реквизитов	1. полное наименование организации; 2. организационно-правовая форма; 3. место составления или издания; 4. регистрационный номер, указанный в журнале регистрации; 5. наименование вида документа; 6. заголовок; 7. текст; 8. дата создания; 9. дата подписания; 10. подпись руководителя с расшифровкой; 11. отметки о наличии приложений.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1	Какой документ является основным для подтверждения несоответствия уровня услуг в гостиничном бизнесе? А) Приказ Б) Договор В) Счет-фактура Г) Положение	Б
2	Какие документы являются распорядительными: А) приказ, постановление, распоряжение; Б) должностная инструкция; В) договор (контракт).	А
3	Процесс записи информации на бумаге или ином носителе по установленным правилам — это: А) Документооборот Б) Документирование В) Систематизация	Б
4	По вине бухгалтерии сотрудникам ООО «Полюс» в текущем месяце была задержана выплата заработной платы. Главный бухгалтер информирует директора ООО о том, что задержка наличности была связана с опозданием поступления на счет ООО денежных средств от предприятий-партнеров. Какой при этом будет направлен документ в адрес директора: А - служебное письмо; Б - служебная записка; В – докладная записка; Г - уведомление.	В
5	Кем может издаваться такой документ как Указ в наше время?	Указ – это единственный документ, издавать который имеет право исключительно Президент Российской Федерации
6	Среди наиболее популярных аббревиатур, указываемых в зарубежном делопроизводстве, например, в анкете и некоторой официальной документации, используется «D.O.B.». Назовите ее значение?	Date of Birth — дата рождения

7	Что в делопроизводстве означает фраза «Conformation receipt»?	подтверждение прочтения (получения)
8	Организуя встречу с зарубежными партнерами, российский туроператор стремится обеспечить прозрачность и легитимность переговорного процесса. Оформление какого документа позволит зафиксировать обсуждаемые вопросы, планы, итоги и договоренности, достигнутые сторонами во время встречи, дальнейшие шаги, касающиеся последующих контактов и взаимодействия?	Протокол
9	Организуя хранение документов, сотрудники офиса турагента столкнулись с ограниченностью места в архиве. Какое решение позволит существенно сэкономить физическое пространство и облегчить работу с документами, обеспечить удобство поиска и доступа, увеличить скорость обработки документов?	Сканирование, формирование электронного архива
10	Во время отъезда генерального директора туристской фирмы «Мир» возникла необходимость срочного подписания приказа по предприятию. Приказ был подписан заместителем директора по устному распоряжению генерального директора. Имеет ли силу данный подписанный приказ?	Данный приказ не имеет юридической силы, потому что право подписи наступает у заместителя генерального директора в случае, если тот официально выполняет функции руководителя. А в данном случае имеет место быть устное распоряжение.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1	Какие документы являются распорядительными в процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства? А) должностная инструкция Б) приказ В) договор (контракт)	Б
2	В процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства используется документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах. Укажите его название: а) указание б) протокол в) распоряжение	Б
3	Правовой акт, устанавливающий правила, регулирующие организационные, юридические, научно-технические, технологические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, их подразделений, служб и отдельных должностных лиц – это... а) инструкция; б) положение; в) регламент.	В
4	Основное средство для записи рабочих моментов и координации действий сотрудников предприятий туризма и гостеприимства в процессе их текущей деятельности называется...	Журнал
5	Какой документ, который определяет обязанности работника компании на занимаемой должности, его полномочия, ответственность, права, требования к его квалификации и формы его поощрения?	Должностная инструкция
6	Как называется отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего ему визу, с целью туризма и отдыха?	Туристская виза
7	Как называется комплекс операций, направленных на приём, регистрацию, распределение и отправку документов в процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства?	Документооборот

8	В гостиницу поступил важный пакет документов от туроператора, требующий срочной обработки. Какое действие в первую очередь обязан выполнить секретарь, принявший этот пакет?	Регистрация / зарегистрировать
9	В процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства формируются некоторые внутренние документы требуют особого подхода к хранению из-за конфиденциальности информации. Как называется специальное помещение для их размещения?	Архив
10	При организации работы служб предприятий туризма специалисты компании должны знать основной перечень документации. Что относят к справочным материалам по маршруту при разработке документов по экскурсионным турам? Укажите не менее 2-х	Справочные материалы по маршруту — это различные справочники, буклеты, брошюры, расписание движения транспорта, работы музеев, адреса гостиниц, пути проезда к ним и другие материалы, освещающие особенности тура.

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения
Формируемые компетенции - ОК 04.

ОК-04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	Суть этики делового общения в коллективе сводится к положению о том, что Этика - это философская наука, объектом изучения которой является: А) мораль Б) нравственные отношения В) нравственные проблемы общества Г) Закон	А
2	Нормами этикета при эффективном взаимодействии в коллективе являются: А) упорство, настойчивость; Б) принципиальность, бесприкословность; В) вежливость, тактичность.	В
3	Заключительный этап эффективного делового общения в сфере туризма и гостеприимства позволяет: А) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы; Б) накопить полезный опыт на будущее; В) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником.	В
4	Какой документ может помочь в разработке стандартов этики для предприятий в сфере туризма и гостеприимства? А) Устав предприятия Б) Кодекс профессиональной этики В) ГОСТ 50690-2017 Туристские услуги Г) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	Б
5	Ваша компания получила негативный отзыв в социальных сетях. Что следует сделать для улучшения ситуации? Опишите последовательность действий согласно принципу «ППР».	1. Определить проблему. 2. Понять причину. 3. Найти решение.
6	Назовите термин, который характеризует совместное действие членов команды, при котором общий результат превосходит сумму индивидуальных усилий	Синергия / синергетический эффект
7	Как называются общепринятые, в рамках социальной общности (группы), правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации?	Социальные нормы

8	Комментарии сотрудника во время презентации занимают много времени, больше чем само выступление. В итоге каждый следующий выступающий начинает намного позже. Как урегулировать такое поведение?	Установить регламент
9	После совещания возникает недопонимание среди участников команды относительно поставленных целей проекта. Кто должен принять инициативу по устранению разногласий?	Руководитель группы (проекта), лидер команды
10	На совещании сотрудник постоянно использует неформальную лексику и жаргон, что мешает профессиональному обсуждению. Коллеги чувствуют себя некомфортно. Как должен поступить руководитель?	Провести беседу, сделать предупреждение

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

№	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Назовите, какая акция, объявленная туроператором НЕ затрагивает сроки и объем оплаты туристского продукта: А) Акция «Раннее бронирование» Б) Акция «Отели Премиум класса» В) Акция «Тариф Промо»	Б
2.	Для осуществления расчетов с клиентами и поставщиками фирма открывает: А) корреспондентский счет Б) расчетный счет В) депозитный счет Г) текущий валютный счет	Б
3.	Предоплата, платеж, предшествующий оказанию услуги, выполнению работы: А) Акциз Б) Акцепт В) Аванс	В
4.	Методика расчета исходной цены на турпродукт/услугу состоит из следующих этапов: А) постановка задач ценообразования; Б) определение спроса; В) оценка издержек производства; Г) анализ цен и товаров конкурентов; Д) выбор метода ценообразования; Е) установление окончательной цены Ж) все перечисленное	Ж
5.	Турфирма приняла денежные средства от клиента, выдав ему кассовый чек. Через несколько часов клиент расторг договор, и турфирма вернула ему принятые средства. Обязана ли турфирма в этом случае пробить чек «Возврат прихода»?	Да, если фирма работает с ККТ, то чеки пробиваются вне зависимости сроков, которые прошли между приходом и возвратом денег.
6.	Турфирма вернула клиенту денежные средства. С каким признаком должна организация пробить чек этому клиенту?	«Возврат прихода»
7.	Клиент оплатил первую часть стоимости тура по карте, а окончательный расчет произвел наличными средствами. Какой признак прихода по второй части должен указать кассир, пробивая чек?	Комбо-оплата, указывается сумма внесенная по карте, затем остаток.
8.	Турфирма, сталкиваясь с разными запросами клиентов, с разной степени конфликтности, установила завышенную стоимость туристских услуг для некоторых туристов. Правомерно ли такое ценообразование и почему?	Нет, неправомерно, стоимость туристских услуг, а также иные условия договора между клиентом и турфирмой устанавливаются одинаковыми для всех потребителей
9.	В каком случае клиенту можно не составлять заявление о возврате денег?	Если возврат осуществляется в день их уплаты
10.	Менеджер турагентства позвонил туристам, внесшим предоплату за тур с информацией о том, что курс валют начал расти и предложил, по возможности, внести полную оплату, не дожидаясь роста цены в рублях. На	Нет. Расчеты на территории Российской Федерации осуществляются в рублях.

	что туристы предложили оплатить тур в валюте. Имеет ли право согласиться на их предложение менеджер?	
--	--	--

Критерии и шкалы оценивания текущего контроля

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических задач)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По решению задачи дан правильный ответ и развернутый вывод	По решению задачи дан правильный ответ, но не сделан вывод	По решению задачи дан частичный ответ, не сделан вывод	Задача не решена полностью

Критерии и шкала оценивания (доклады)

Оценка	Критерии оценки доклада
«отлично»	1. Соблюдение формальных требований к докладу 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается). 4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой. 5. Умение работать с периодической литературой. 6. Умение обобщать, делать выводы. 7. Умение оформлять библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Соблюдение требований к оформлению доклада. 9. Умение кратко изложить основные положения доклада при его защите. 10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.
«хорошо»	1. Соблюдение формальных требований к докладу 2. Грамотное и полное раскрытие темы;

	3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается). 4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой. 5. Умение работать с периодической литературой. 6. Не полно обобщен и сделан вывод. 7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Не полно соблюдены требования к оформлению доклада. 9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите. 10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.
«удовлетворительно»	1. Соблюдение формальных требований к докладу 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается). 4. Не полно изучены учебная, профессиональная литература. 5. Не полно изучена периодическая литература. 6. Не обобщены и не конкретизированы выводы. 7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Не соблюдены требования к оформлению доклада. 9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите. 10. Иллюстрация защиты доклада презентацией отсутствует
«неудовлетворительно»	Доклад не представлен по соответствующим критериям оценивания

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации

Примерные вопросы к экзамену по модулю

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и сервиса
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
Формируемые компетенции - ПК 1.1.; ПК 1.3.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	Корпоративная культура— это свод обязательных правил поведения каждого члена коллектива. В основе этих правил главный принцип — четкое следование стандартам поведения формирует положительный образ компании у сотрудников, клиентов, общества и обеспечивает постоянное развитие компании. Классическое представление о корпоративной культуре состоит в том, что это менеджерский инструмент улучшения экономических показателей и социализации членов организации к управленческим ценностям. Главная цель корпоративной культуры — обеспечение внешней адаптации и внутренней интеграции организации за счет совершенствования управления персоналом. Задачи корпоративной культуры: сплочение коллектива вокруг общих целей и ценностей, создание собственного стиля; преодоление скрытых конфликтов между различными иерархическими, профессиональными и социальными группами в компании; определение роли и участия каждого члена команды в бизнес процессах; налаживание и баланс различных типов коммуникаций в коллективе; согласование представления каждого члена управленческой команды о компании и происходящих изменениях и тренинг личной эффективности. В функциональном отношении организационная культура нацелена на: координацию, осуществляемую с помощью установленных процедур и правил поведения; мотивацию, реализуемую путем разъяснения сотрудникам смысла выполняемой работы; профилирование, позволяющее обрести характерное отличие от других предприятий; привлечение кадров путем пропагандирования претендентам на рабочие вакансии преимуществ своего предприятия.
2.	Каналы продаж гостиничного продукта	Каналы продаж гостиничного продукта 1. Прямые продажи отдела бронирования и других сотрудников. Преимущества: низкие вложения: издержки отеля — только зарплата сотрудников. Особенности: это базовый уровень, который доступен гостиницам всех форматов. Достаточно внести отель в минимальные справочники, уже возможны входящие звонки от потенциальных гостей. 2. Сайт с модулем бронирования. Преимущества: можно подробно раскрыть все особенности отеля, показать фото и видео. Продажи через сайт не зависят от конкретного специалиста. Можно отследить, откуда приходят клиенты, кто они и как ведут себя на сайте, чтобы адаптировать маркетинговую стратегию. Относительно недорого стоит продвижение сайта. Особенности: свой сайт необходим каждому, даже самому маленькому хостелу или шале. 3. Площадки бронирования (ОТА). Преимущества: высокая вероятность найти своего гостя. Посетители этих сайтов готовы к покупке: это теплая аудитория, которая ищет подходящее место для отдыха или работы. Особенности: это один из дорогостоящих, но и один из самых работающих каналов продаж. Помимо вложений в красивые фотографии, видео и тексты, отель должен платить комиссию за размещение в каталоге, а также доплачивать за различные рекламные возможности. Площадки стараются конкурировать и привлекать как можно больше клиентов, чтобы отели чувствовали отдачу. 4. Социальные сети. Преимущества: максимально персонализированный подход к гостям: в социальных сетях можно работать с аккаунтами конкретных людей, узнавать больше о своей аудитории и составлять предложения, максимально отвечающие ее запросам. Обратная связь намного ближе, чем где-либо: пользователи отмечают отели еще до того, как завершится путешествие. Особенности: социальные сети требуют вложений и при этом имеют отложенную результативность. 5. Турагентства и операторы. Преимущество: чаще всего турагенты приводят группы туристов, которым они продают типовые туры. То есть это единоразовая оптовая продажа: заключив договор с конкретным агентом, отель получает регулярных гостей через этот канал. Особенности: агенты чаще всего работают за комиссию, и как правило, их вознаграждение уже «зашито» в стоимость номера. Это не совсем выгодно по сравнению с прямой продажей через сайт.

		Однако это цена выгоды: агент сам озабочен поиском клиентов, и получает за это оплату. 6. Корпоративные продажи. Преимущества: как и турагентства, корпоративные клиенты осуществляют оптовые продажи. Это могут быть компании, которые проводят конференции и корпоративы: им нужно поселить целую группу людей. Помимо номеров, им часто нужны залы для мероприятий, кейтеринг и другие дополнительные услуги. Поэтому чек от них может быть заметно выше. Особенности: размещать группы со специфическими запросами может не каждый отель. Но если в здании есть конференц-залы и собственный кейтеринг, то это может быть удачным партнерством и основой бизнес-стратегии.
3.	Подходы к определению лояльности персонала	Существуют два основных подхода к пониманию феномена «лояльность персонала» – поведенческий и установочный. В соответствии с поведенческим подходом лояльность рассматривается, как одобряемое поведение, выходящее за рамки установленных в организации требований, как степень готовности работника продолжать работу и сохранять принадлежность к организации. В соответствии с установочным подходом лояльность характеризует эмоциональное отношение работника к организации. Данный подход предполагает, что лояльность формируется как комбинация личностных характеристик работника, его предыдущего опыта и восприятия организации. Объединение этих факторов может формировать положительное отношение к организации, которое затем трансформируется в лояльность.
4.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации	Мотивация труда - – совокупность движущих сил, которые побуждают человека к осуществлению определенных действий; система факторов, вызывающих активность человека и определяющих направленность его поведения. Система мотивации помогает компании достичь её целей в нужные сроки и увеличить доходы. Важно организовать систему так, чтобы она работала в интересах и компании, и сотрудников. Мотивация персонала — это материальные и нематериальные стимулы со стороны компании, которые побуждают сотрудников работать эффективнее. Главная цель системы мотивации — развивать компанию. Мотивированные сотрудники работают лучше: они закрывают задачи вовремя или даже раньше срока, успевают сделать больше, выполняют задания качественнее. Основные задачи мотивации персонала: сохранить постоянный штат сотрудников и предотвратить текучку кадров; привлечь в компанию лучших специалистов и удержать их; побудить сотрудников действовать в интересах компании; повысить качество и производительность труда.
5.	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.	Функции управления (или функции менеджмента) — это основные виды деятельности, которые выполняют руководители на всех уровнях управления для достижения целей организации. Они представляют собой универсальный набор задач, которые помогают реализовывать стратегии и обеспечивать эффективное функционирование организации. Обычно выделяются четыре основные функции управления: Планирование: это процесс определения целей организации и разработки стратегий, тактик и действий для их достижения. В рамках функции планирования руководители определяют курс развития, устанавливают приоритеты, выделяют ресурсы и разрабатывают планы действий. Организация: эта функция связана с созданием структуры организации, определением должностных обязанностей и установлением системы координации и контроля. Руководители здесь определяют, какие ресурсы и каким образом будут использоваться для достижения целей. Мотивация: это процесс стимулирования сотрудников к достижению целей организации. Руководители используют различные методы и инструменты, такие как поощрения, похвала, возможности карьерного роста и участие в принятии решений, чтобы поддерживать и мотивировать персонал. Контроль: это функция, направленная на сравнение фактических результатов с планами и стандартами, а также на корректировку действий в случае необходимости. Руководители здесь анализируют процессы, оценивают результаты и принимают меры для исправления отклонений от установленных планов.

		Эти функции взаимосвязаны и взаимозависимы: планирование определяет что нужно сделать, организация определяет как это сделать, мотивация стимулирует людей делать это, а контроль обеспечивает проверку выполнения планов и коррекцию действий. Как правило, успешное управление организацией требует умения эффективно выполнять все эти функции.
6.	Планирование: понятие и виды.	Планирование — это процесс создания пошагового порядка действий, который должен привести к поставленной цели в долгосрочной перспективе. Планирование: детализирует и упрощает основные сложные процессы; позволяет посмотреть на бизнес-процессы под другим углом; улучшает качество выполнения каждой определенной задачи в рамках плана; помогает (метод анализа планирования) предугадать потенциальные сложности и понять, как их решать заранее. Уникальная особенность планирования заключается в том, что оно может быть нацеленным на разные задачи и потребности конкретного человека или компании. Поэтому существуют разные виды, методы и инструменты планирования. Чаще всего выделяют следующие основные виды планирования: По срокам достижения результата: оперативное планирование или текущее планирование (ежедневное), краткосрочное планирование (до 1 года), среднесрочное планирование (1-5 лет) и долгосрочное планирование (5 лет и более). По обязательности: директивное планирование (имеющее строгие ограничения) и индикативное планирование (рекомендательное). По степени охвата: общее (может охватывать всю жизнь или весь бизнес и обычно делится на сферы), частичное (охватывает конкретную узкую задачу). По изменению базовой информации: жесткое (невозможно изменить изначальную направленность плана), гибкое (легкое изменение любых вводных данных и ресурсов). По объектам планирования: целевое (установка определенных метрик для всей организации), программное (более детальное планирование по шаблону в рамках схожих проектов организации), действий (поиск и определение конкретных действий). Все виды планирования так или иначе реализуются в рамках стратегии развития определенной области, которую компания выбрала для себя.
7.	Координация и контроль как функции управления	Координация в качестве функции управления относится к процессу согласования и совмещения различных элементов организации для достижения общих целей. Эта функция направлена на обеспечение гармонии и согласованности действий между различными подразделениями, группами и индивидуальными работниками, чтобы обеспечить эффективное функционирование всей организации. Контроль в качестве функции управления представляет собой процесс оценки и коррекции деятельности организации или ее подразделений с целью достижения поставленных целей. Он играет ключевую роль в управлении, поскольку позволяет руководителям оценивать выполнение планов, выявлять отклонения от установленных стандартов и принимать необходимые меры для их исправления. Контроль является важной функцией управления, поскольку позволяет обеспечить эффективность и эффективность деятельности организации, а также обеспечить соответствие ее действий установленным стандартам и целям. Он обеспечивает механизм обратной связи, который помогает руководителям принимать информированные решения и успешно достигать поставленных целей. В системе контроля существует двоякая направленность – недостаток контроля снижает ответственность работника, излишний же контроль снижает инициативу. Поэтому важно выработать эффективный механизм контроля.
8.	Виды управленческого контроля по временной характеристике	В менеджменте с точки зрения временной характеристики выделяют три вида контроля: - предварительный – осуществляется на этапе планирования деятельности до непосредственного выполнения задачи и заключается в проведении анализа запланированных мероприятий (показателей), а также выявлении оптимального варианта развития организации с учетом состояния внешнего окружения;

		- текущий контроль (оперативный) – осуществляется в процессе выполнения задачи или плана и заключается в своевременном обнаружении отклонений от запланированных показателей с целью их своевременного устранения. Текущий контроль обычно осуществляется специальным подразделением, подчиненным руководству организации (аналитические отделы, диспетчерская служба и т. п.); - заключительный контроль – базируется на анализе достигнутых результатов деятельности по итогам работы за определенный отчетный период и представляет основу для дальнейшего этапа планирования деятельности организации на перспективу, а также представляет информацию для использования системы материального стимулирования работников по конечным результатам работы.-
9.	Методы мотивации персонала	Все методы мотивации персонала делят на две большие группы — материальные и нематериальные. Материальная мотивация. Это деньги, которые сотрудник получает за свою работу. Включает в себя постоянную и переменную части. Постоянная часть установлена договором — это оклад. Переменная часть зависит от производительности сотрудника. Она может представлять собой: - Процент или комиссионные. Может использоваться как в сочетании с постоянным окладом, так и без него. Во втором случае комиссионные составляют 100% зарплаты сотрудника. - Премии за достижение целей, экономию ресурсов компании. - Выплаты за владение уникальными навыками, либо выплаты особо значимым специалистам. Нематериальная мотивация. Включает в себя всё, что получает сотрудник, кроме зарплаты. Меры нематериальной мотивации могут быть вещественными — например, бесплатные обеды. Примеры способов нематериальной мотивации: социальные гарантии и льготы — медицинские страховки, питание, транспорт до работы; обучение за счёт компании и участие в профессиональных конференциях; помощь в релокации; возможность путешествовать, работая в разных филиалах компании; модернизация рабочих мест; корпоративные награды и доски почёта; корпоративные мероприятия — например, соревнования или общие выезды на отдых. Мотивация может быть прямой и косвенной. Прямая мотивация - Это — материальные и нематериальные ее методы. Методы прямой мотивации направлены на самих сотрудников. Косвенная мотивация - Это поддержка и льготы для семей сотрудников: рабочие места для супругов; путёвки в детские лагеря, дома отдыха; транспортные билеты в период отпуска; льготные места в детских садах; новогодние подарки; деньги на образование детей. Система мотивации будет максимально эффективной, только если в ней сочетаются материальные и нематериальные способы.
10.	Организационная структура, типы организационных структур предприятий туризма	Организационная структура – это совокупность органов управления и устойчивых принципов взаимодействия участников организации между собой и с внешней средой для достижения целей организации. Применяют следующие типы организационных структур: -Линейная структура управления предприятием подразумевает собой то, что каждым подразделением руководит управленец, осуществляющий единоличное руководство подчиненными сотрудниками и сосредоточивший в себе все функции управления. Данный управленец в свою очередь подчиняется вышестоящему управленцу. -Дивизионная структура управления подразумевает собой то, что группировка должностей в дивизионы (отделы) происходит по видам выпускаемой предприятием продукции, услуг, группы потребителей или регионов. -Матричная структура предполагает одновременное группирование на одном уровне управления по нескольким критериям. -Множественная или Комбинированная структура – группирование по различным критериям.
11.	Основные принципы	1. Принцип обоснованности целей и задач предприятия. При этом выделяют цели:

	планирования	хозяйственно-экономические, обеспечивающие эффективность производства; производственно-технологические, определяющие функциональное назначение предприятия; научно-технические, обеспечивающие научно-технический прогресс; социальные, обеспечивающие удовлетворение социально-бытовых и культурных потребностей работников предприятия; экологические, обеспечивающие изготовление экологически чистой продукции без негативного воздействия на окружающую среду. 2. Принцип системности. Он означает, что планирование представляет целую систему планов и охватывает все сферы деятельности предприятия. 3. Принцип научности. Требуется учета перспектив научно-технического прогресса и применения научно обоснованных прогрессивных норм использования всех видов ресурсов. 4. Принцип непрерывности. Означает параллельное сочетание текущего и перспективного планирования. 5. Принцип сбалансированности плана. Указывает на количественное соответствие между взаимосвязанными разделами и показателями плана, между потребностями в ресурсах и их наличием. 6. Принцип директивности. В соответствии с ним план приобретает силу закона для всех подразделений предприятия после утверждения его руководителем предприятия. Важнейшими целями, которые преследуются в планировании на предприятии, как правило, являются: объем продаж товарной массы, прибыль и доля на рынке.
12.	Внешний и внутренний контроль	Внутренний и внешний контроль — это два ключевых аспекта системы управления организацией, каждый из которых имеет свои особенности и применяется в зависимости от различных факторов. Внутренний контроль: предполагает, что исполнители сами следят за своей работой и результатами и вносят необходимые изменения в свою деятельность. Этот вид контроля основан на саморегуляции и самоконтроле сотрудников организации. Важными элементами внутреннего контроля являются система внутренних процедур, стандартов и нормативов, а также контрольные точки, где происходит оценка выполнения задач и достижения целей. Внешний контроль: осуществляется администрацией или специальными сотрудниками — контролерами, не являющимися прямыми исполнителями задач. Он предполагает, что контролирующие органы или лица оценивают выполнение задач и достижение целей с помощью внешних методов наблюдения и анализа, не принимая непосредственного участия в процессе выполнения задач.
13.	Роль координации во внутреннем контроле	Роль координации во внутреннем контроле: Согласование задач и целей: Координация помогает согласовывать задачи и цели различных подразделений и сотрудников, обеспечивая их соответствие общей стратегии организации. Это позволяет избежать дублирования усилий и конфликтов в выполнении задач. Установление системы контроля: Координация необходима для определения системы внутреннего контроля, включая контрольные точки, процедуры и стандарты. Правильная координация позволяет разработать эффективные методы мониторинга выполнения задач и достижения целей. Обмен информацией: Координация способствует своевременному и эффективному обмену информацией между различными уровнями и подразделениями организации. Это позволяет оперативно реагировать на изменения ситуации и корректировать планы и стратегии при необходимости. Разрешение конфликтов: Координация помогает разрешать конфликты между различными подразделениями и сотрудниками, которые могут возникать в процессе выполнения задач. Правильная координация способствует согласованному подходу к решению проблем и конфликтов.
14.	Роль координации во внешнем контроле	Роль координации во внешнем контроле: Связь с контролирующими органами: Координация позволяет организации эффективно взаимодействовать с внешними контролирующими органами, предоставляя им необходимую информацию и документацию для проверки выполнения законов, нормативов и стандартов. Подготовка к проверкам: Координация помогает подготовить организацию к плановым или внеплановым проверкам со стороны внешних контролирующих

		органов. Это включает в себя систематическое ведение документации, подготовку отчетов и анализ соблюдения требований. Соблюдение стандартов и требований: Координация позволяет организации обеспечить соблюдение различных стандартов, требований и нормативов, установленных контролирующими органами. Это включает в себя разработку и внедрение соответствующих процедур и политик. Реагирование на рекомендации и замечания: Координация помогает эффективно реагировать на рекомендации и замечания, выдвигаемые контролирующими органами в ходе проверок. Это включает в себя принятие мер для устранения выявленных нарушений и улучшения системы контроля.
15.	Принципы организации управленческой деятельности для более эффективной координации служб	Основными принципами организации управленческой деятельности являются: - принцип специализации – разделение управленческого труда на определенные элементы (функции), закрепленные за соответствующим подразделением в организационной структуре управления; - принцип пропорциональности – обеспечение взаимосвязи между целями и управленческими решениями руководителей различных подразделений, согласованность в их работе, осуществляемая посредством оперативных планов, совещаний, работы в команде; - принцип параллельности – возможность одновременной реализации задач в рамках различных управленческих функций; - принцип прямооточности – организация прямых каналов связи, обеспечивающих движение управленческой информации по наиболее короткому пути; - принцип непрерывности – необходимость постоянного обновления информации и принятия управленческих решений в режиме реального времени («on-line»), а также реализации функций координации и контроля за деятельностью подразделений фирмы; - принцип ритмичности – осуществление своевременных закупок сырья и материалов для создания необходимых запасов и обеспечения бесперебойной работы предприятия, а также своевременное принятие корректирующих мер по совершенствованию управленческого процесса и использованию современных технологий менеджмента (система поставок точно вовремя «just-in-time», система МВО, концепция «нулевого травматизма» и др.)

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства Формируемые компетенции - ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Предмет документационного обеспечения управления, значение дисциплины.	Документационное обеспечение управления является основополагающей технологией менеджмента, основной целью которого является обеспечение руководства информацией о состоянии дел на предприятии для принятия обоснованных управленческих решений и контроле их выполнения. Объектом ДОУ являются как отдельные документы, так и вся совокупность документации. Предмет ДОУ – правильность оформления документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия; надлежащая организация документооборота согласно требованиям ГОСТа.
2.	Нормативно-правовая база документационного обеспечения управления, государственная система документационного обеспечения управления.	Деятельность организации, в том числе работа с управленческими документами, основана на нормативной базе, включающей: - Конституцию Российской Федерации; - федеральные законы; - указы и распоряжения Президента РФ; - постановления и распоряжения Правительства РФ; - законодательные акты субъекта РФ, на территории которого действует организация;

		- нормативные акты межведомственного характера, издаваемые федеральными органами исполнительной власти; - общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; - унифицированные системы документации; - нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие вопросы документационного обеспечения; - государственные стандарты, регламентирующие создание и работу с документами.
3.	Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления.	Унификация документов - установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов. Объекты унификации: • форма документов и состав включаемых в нее реквизитов, • системы документации, • тексты документов, • виды и разновидности документов. Стандартизация документов - это форма юридического закрепления проведенной унификации и уровня ее обязательности (государственный стандарт - ГОСТ, отраслевой стандарт - ОСТ, республиканский стандарт - РСТ). Применение стандартов повышает качество документов.
4.	Документ, требования, предъявляемые к нему, функции документа.	Любой документ должен отвечать соответствующим требованиям, которые призваны обеспечить его идентификацию. В частности, официальный документ должен содержать соответствующие реквизиты. Обязательными реквизитами документов являются: наименование учреждения - автора документа, наименование вида документа, текст, заголовок к тексту, дата и регистрационный номер документа, подпись (электронная подпись), отметка об исполнителе, отметка об исполнении документа, место создания или издания документа. Документ многофункционален, т.е. содержит в себе различные функции, которые с течением времени меняют свое доминирующее значение. Выделяются функции общие и специальные. Общие - это информационная, социальная, коммуникативная, культурная; специальные - управленческая, правовая, функция исторического источника, функция учета.
5.	Требования к оформлению документов	Правильное оформление документов означает оформление и расположение всех необходимых для данного вида документа реквизитов в соответствии с действующими правилами. Требования к оформлению реквизитов устанавливаются на федеральном уровне ГОСТом и распространяются на все организации, независимо от формы собственности и вида деятельности. Действующий ГОСТ Р 7.0.97-2016 насчитывает тридцать реквизитов. Каждый вид документа содержит определенный набор реквизитов, что обеспечивает юридическую силу и сокращает время на подготовку.
6.	Виды организационно-распорядительных документов, правила их оформления.	Организационно-распорядительные документы фиксируют решения административных и организационных вопросов, а также вопросов взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности организации Организационно-распорядительные документы могут включать организационную, распорядительную, информационно-справочную документацию и документы по личному составу. Распорядительные документы носят административный характер. Ими оформляются разнообразные поручения единоличных/коллегиальных органов и должностных лиц:

		решения; постановления; приказы по основной деятельности; распоряжения; указания и т.д. Организационные документы определяют правовой статус и ключевые направления деятельности организации, а также ее структурных подразделений: правила; устав; штатное расписание; инструкции; положения; регламенты; коллективный договор и т.д. Информационно-справочные документы служат основанием для принятия определенных решений: корреспонденция (телеграммы, письма и пр.); докладные записки; служебные записки; пояснительные записки; объяснительные записки; справки; акты и т.д. Документы по личному составу: карточки; справки; заявления; трудовые книжки; приказы по личному составу; трудовые договоры, соглашения и т.д.
7.	Кадровая документация предприятия. Ее роль в управлении.	Кадровое делопроизводство — это деятельность, которая обеспечивает документирование и организацию работы с кадровыми документами. Правильное ведение кадровой документации позволяет уберечь предприятие от штрафных санкций со стороны контролирующих органов и дает возможность работникам избежать проблем при оформлении пенсий, льгот, пособий и иных выплат. Ведение кадрового делопроизводства позволяет эффективно решить следующие задачи: Документально оформить трудовые отношения согласно требованиям действующего законодательства; Разработать и внедрить эффективную систему управления персоналом. Регламентировать взаимоотношения работника и работодателя. Создать организационно-правовые основы трудовой деятельности. Разрешить трудовые споры.
8.	Документооборот, основные принципы работы с документами.	Главное правило организации документооборота — это оперативное прохождение документа по самому короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени. Это главное, но не единственное условие, которое позволит исключить лишние инстанции прохождения документов и свести к минимуму их возвратное движение. Основные принципы организации документооборота: оперативность; единообразие прохождения и процесса обработки документов; однократность операций одинакового назначения (однократность регистрации документа); исключение лишних инстанций при движении документа; учет документооборота
9.	Порядок работы с входящими и	Все документы организации делятся на три документопотока:

	исходящими документами	входящие (поступающие) документы, т.е. поступающие в организацию; исходящие (отправляемые) документы; внутренние документы. Входящий документ (поступающий документ) — документ, поступивший в учреждение. Исходящий документ (отправляемый документ) — официальный документ, отправляемый из учреждения. Внутренний документ — официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Каждый из документопотоков имеет особенности обработки. Всегда следует помнить о том, что на особенности обработки влияет выбор формы организации работы с документами (централизованный, децентрализованный, смешанный).
10.	Порядок работы с внутренними и конфиденциальными документами	Конфиденциальные документы — это предмет повышенного интереса не столько преступных сообществ, сколько конкурирующих организаций. В некоторых случаях те «ноу хау», секреты производства, которыми владеет компания, стоят действительно больших денег и обеспечивают ей устойчивое лидирующее положение на рынке. Поэтому такая компания в первую очередь заинтересована в том, чтобы правильно организовать работу с конфиденциальными документами. Важную роль в процессе создания, учета, и сохранения информации с ограниченным доступом играет секретарь-делопроизводитель. Он выступает в роли посредника между отправителями и получателями секретных данных. В его функции входит также контроль и ограничение доступа к сведениям, не подлежащим распространению. При трудоустройстве каждый новый сотрудник, который в силу своих служебных обязанностей будет допущен к конфиденциальной информации, должен подписать обязательство о неразглашении служебной и коммерческой тайны.
11.	Хозяйственный договор: понятие, сущность.	Хозяйственный договор представляет собой соглашение между двумя и более сторонами, направленное на возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон в сфере предпринимательской деятельности. Признаками хозяйственного договора являются: 1) сфера заключения – предпринимательская деятельность; 2) субъектный состав – участие субъектов хозяйствования; 3) ограничение принципа свободы договора. В гражданском праве действует принцип свободы договора, т.е. каждый сам определяет, с кем, когда и на каких условиях заключать договор
12.	Контроль за исполнением документов.	Основной целью контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному исполнению документов и поручений, повышения ответственности и исполнительской дисциплины сотрудников. Основными задачами контроля являются: - обеспечение своевременного и качественного исполнения документов и поручений; - своевременное выявление отклонений в сроках и качестве выполнения документов и поручений; - предупреждение неисполнения или ненадлежащего исполнения документов и поручений, а также принятие мер по данным фактам. Контроль исполнения документов включает в себя: - постановку на контроль; - проверку и регулирование хода исполнения; - снятие с контроля; - учет и анализ результатов исполнения документов.
13.	Экспертиза ценности документов. Экспертные комиссии.	Экспертиза ценности документов – это изучение состава и содержания документов учреждения на основании критериев ценности документов

		в целях определения сроков их хранения и отбора документов на их дальнейшее хранение. Экспертиза ценности документов в учреждении проводится: - в делопроизводстве: при составлении номенклатуры дел, формировании дел и подготовке их к передаче в архив; - в архиве: в ходе подготовки дел к передаче на постоянное хранение. Для организации и проведения работы по экспертизе ценности документов приказом руководителя создается постоянно действующая экспертная комиссия. В состав ЭК включаются квалифицированные и опытные работники основных структурных подразделений организации, хорошо знающие состав и содержание, а также значение и ценность информации документов, создаваемых тем структурным подразделением, в котором они работают.
14.	Архивное хранение документов. Виды архивов.	Архивное хранение документов подразумевает определенный вариант систематизации бумаг на предприятии, который позволяет придерживаться всех актуальных правил и законодательных норм, чтобы исключить утрату важных данных. Архив располагают в специальном здании или в изолированном помещении. Недопустима его организация в комнатах с повышенной влажностью и усиленным отоплением. Также он не может находиться возле служб общественного питания, химических и пищевых складов. Существуют государственные архивы, ведомственные архивы, муниципальные архивы и негосударственные архивы. Деятельность всех архивов регулируется федеральным законом «Об архивном деле в Российской Федерации»
15.	Номенклатура дел.	Номенклатура дел – это систематизированный перечень заголовков всех дел, заводимых в делопроизводстве учреждений, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. В ней указывается количество дел постоянного хранения, со сроком хранения свыше 10 лет и со сроком хранения до 10 лет включительно, а также число дел, переходящих на следующий год. После итоговой записи оформляется подпись лица, составившего номенклатуру, и проставляется дата составления.

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Формируемые компетенции - ОК 04.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Этика как наука и явление духовной культуры.	В настоящее время уделяется пристальное внимание изучению этики деловых отношений с целью повышения уровня духовной культуры этих отношений. Этика охватывает широкий круг вопросов, ее необходимо учитывать в отношениях внутри одной организации и между организациями. Без соблюдения деловой этики и культуры поведения большинство людей в коллективе чувствуют себя дискомфортно, незащищено. Важнейшей стороной профессионального поведения является деловой этикет, который предписывает нормы поведения на работе, на улице, в гостях, в транспорте и т.д. Речевой этикет, искусство ведения телефонных разговоров, правила переписки и внешний вид служат признаками вашей воспитанности, респектабельности и уверенности в себе.
2.	История развития этических учений.	Первые упоминания этических знаний появляются в государствах Древнего Востока (Египет, Месопотамия, Индия, Китай), которые начали формироваться в VI–II тыс. до н.э. Развитие этической мысли этих регионов шло в особых социокультурных условиях, среди которых следует отметить следующие: ♦ культ прошлого с соблюдением традиций; ♦ подчинение индивида социальной группе; ♦ преобладание идеалов коллективизма;

		◆ подчинение личности интересам социума; ◆ усложненная система ритуалов и церемоний. Русская этическая мысль конца XIX–XX века опирается на два положения. Во-первых, это критика западного общества с его свободной конкуренцией и всеобщим отчуждением, в условиях промышленного переворота, начинающего активно воздействовать на традиционные культуры России и Востока. Во-вторых, имеет место поиск «всеединства» – своеобразного русского варианта гражданственности. Причем каждый мыслитель предлагает собственную концепцию. Анализируя новейшие тенденции современной духовной культуры, можно сделать вывод, что по сравнению с этикой прошлого, ориентированной на «общественный интерес», в современной этике все в большей степени усиливается личностное, индивидуалистическое начало. В наше время все более актуальным стало обращение к проблемам нравственного существования и гражданского статуса личности в обществе, ее правам и обязанностям по отношению к социуму окружающей среде в целом. Эта тенденция продолжится и в новом тысячелетии.
3.	Уровни этического знания.	Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль, в которой выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет и к чему надо стремиться. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение становится невозможным или вызывает трудности. Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое — осуждается? На эти вопросы отвечает этика.
4.	Мораль как регулятор социального поведения.	Мораль (от лат. <i>moralis</i> — нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни — в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях. Важнейшими категориями этики являются «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг». Добро и зло — показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. являться моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло — противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но они, тем не менее, не равнозначны. Действовать в соответствии с моралью — значит выбирать между добром и злом.
5.	Уровни нравственного развития личности.	Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: с одной стороны, то, что есть: сущее, нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны, то, что должно быть: должное, идеальный образец поведения. Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой — желает удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана

		с нарушением нравственных норм. Эта борьба между идеальным и практическим расчетом создает внутри человека конфликт, который острее всего проявляется в этике деловых отношений, в деловом общении. Поскольку этика делового общения является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под этикой делового общения понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности. Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.
6.	Специфика и история становления профессиональной этики.	Профессиональная этика — это совокупность определённых обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. Она вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определённых видов деятельности. Специфика профессиональной этики в том, что она касается тех видов профессиональной деятельности, в которых люди зависят от действий профессионала, то есть последствия или процессы этих действий оказывают особое влияние на жизнь и судьбы других людей или человечества. История становления профессиональной этики относится к периоду раннего рабовладельческого общества, когда стали оформляться первые относительно массовые профессии. В древнейших письменных источниках встречаются упоминания о том, что уже более 4000 лет назад люди понимали важность нравственных требований в ряде профессий. Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI–XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду.
7.	Место деловой этики в структуре этического знания.	Деловая этика занимает значимое место в структуре этического знания. Она представляет собой совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Деловая этика неразрывно связана с общей, универсальной этикой. Она как бы вырастает из неё и, соединяясь с практикой, показывает, что все высшие моральные законы всегда относительно в реальном проявлении и зависят от ряда факторов, главный из которых — профессиональное разделение труда. Основные социальные функции деловой этики: 1. Содействие успешному решению задач профессии; 2. Роль посредника, сочетающего интересы общих и профессиональных групп населения; 3. Участие в согласовании интересов общества и личности в рамках данной социальной группы; 5. Сохранение моральных традиций, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении десятилетий; 6. Осуществление связи и наследования прогрессивных моральных норм в трудовой сфере жизни общества.
8.	Кодекс корпоративной этики.	Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие корпоративной (профессиональной) этики и находит отражение в Кодексе корпоративной этики конкретной профессиональной группы. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования, требует высокой квалификации работников при исполнении своих

		профессиональных обязанностей. Это относится к работающим в сфере туризма, так как объектами деятельности этой профессиональной группы являются люди. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали. Если объектом деятельности являются люди, то, несмотря на специфику профессии, всегда нужно обращать внимание на правила и нормы поведения, на обязанности по отношению к клиенту, к коллегам; уметь владеть собой, быть терпеливым, внимательно выслушивать посетителя, а также иметь надлежащий внешний вид и владеть культурой речи.
9.	Этические нормы поведения в служебной деятельности.	Этическими нормами поведения в служебной деятельности были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т. п. Широко известны слова испанского писателя Мигеля Сервантеса (1547— 1616) о том, что ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Вежливый человек — это предупредительный человек, он стремится первым оказать любезность, первым уступит место в транспорте, подержит дверь. Аналогична вежливости нравственная норма — корректность, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается тактом и чувством меры. Быть тактичным — значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.
10.	Виды этикета, принципы делового этикета.	Различают несколько видов этикета: ■ придворный — порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов; ■ дипломатический — правила поведения дипломатических работников и официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров; ■ воинский — свод общепринятых в армии правил и норм поведения, без которых порядок был бы невозможен; ■ общегражданский (светский) — правила, традиции и условности, соблюдаемые гражданами при общении друг с другом; ■ деловой этикет. Джен Ягер сформулировала шесть основных принципов делового этикета: 1 Делайте все вовремя. Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «делайте все вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания. 2 Не болтайте лишнего. Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни. 3 Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам — это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно. 4 Думайте о других, а не только о себе. Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит

		под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным. 5 Одевайтесь, как положено. 6 Говорите и пишите хорошим языком.
11.	Организация деловых переговоров.	Деловые переговоры — это форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению. Цель переговоров — достигнуть соглашения между всеми участниками и найти решение проблемы. Некоторые виды деловых переговоров: 1.Официальные. Деловая обстановка, строгая процедура проведения, тайминг обсуждения, поддерживается деловой этикет. Например, к таким переговорам относятся заключение сделки с новым подрядчиком, подписание договора со спонсорами, договорённость о партнёрстве и т.д. 2.Неофициальные. Более непринуждённый формат переговоров в дружественной обстановке. Обычно такие встречи организуют для обсуждения каких-либо деталей по проекту (как с клиентом, так и внутри команды), совместного планирования работ, согласования задач и т.д. 3.Внешние. Переговоры с подрядчиками, клиентами, партнёрами по важному для обеих сторон вопросам. 4.Внутренние. Общение с командой проекта, коллегами, подчинёнными и руководством. На обсуждение могут выноситься как вопросы о работе и дальнейшем развитии компании, так и более креативные, например, о проведении праздника или изменения корпоративной культуры.
12.	Правила ведения деловой беседы.	Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах. Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели. Специалисты рекомендуют продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега). Большое значение имеет правильный выбор места для проведения беседы, при этом необходимо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения должен способствовать улучшению эмоционального состояния и снятию утомления и напряженности партнеров. О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то необходимо объяснить ему, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписать пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым приветствовать его. Деловая беседа состоит из нескольких этапов: ■ начало; ■ передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование; ■ выслушивание доводов собеседника и реакция на них; ■ принятие решений.
13.	Культура делового спора.	При возникновении делового спора необходимо использовать следующие законы аргументации и убеждения: 1 Закон встраивания. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не излагать их параллельно, не ломать логику собеседника.

		2 Закон минимализации аргументов. Человеческое восприятие ограничено, поэтому для убедительности число аргументов следует сократить до трех-четырех. 3 Закон диалектичности (единства противоположностей). Говорите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Это обезоруживает оппонента и придает вашим аргументам больший вес. 4 Закон объективности и доказательности. В качестве аргументов используйте те, что принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения. 5 Закон демонстрации равенства и уважения. При аргументации демонстрируйте уважение к партнеру и его позиции. Ведь «друга» убедить легче, чем «врага». 6 Закон постепенности. Не стремитесь быстро переубедить партнера. Лучше это делать постепенно и последовательно. 7 Закон этичности. В процессе аргументации не допускается неэтичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции. Всегда помните о «золотом правиле» этики.
14.	Деловое письмо.	При составлении делового письма необходимо соблюдать следующие требования: ■ исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме; ■ письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. Фразы должны легко читаться, нежелательно использование большого количества причастных и деепричастных оборотов; ■ письмо должно составляться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь одна сторона данного вопроса; ■ письмо должно быть написано в нейтральном тоне, не желательно употребление метафор и эмоционально-экспрессивных фраз; ■ объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста; ■ с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление и действуют на адресата раздражающе; ■ деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.
15.	Этические нормы телефонного разговора.	Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам? 1 Определите цель телефонного разговора (может, он не нужен). Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из виду главное и сделает разговор логичным и лаконичным. Как показывает анализ телефонных разговоров, до 40 % времени занимает повторение слов и фраз. 2 Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, желательно назвать себя и поздороваться, например: «Иванова Мария Сергеевна. Здравствуйте (добрый день)». Прежде чем попросить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здравствуйте» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте добры, позовите Петра Петровича». Недопустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т.п. Если на ваш звонок абонент не отвечает,

		помните, что на пятый сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже. 3 Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета. 4 Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутацию несерьезного человека.
--	--	--

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Формируемые компетенции - ПК 1.4.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	Ценовая политика гостиниц определяется рядом ключевых факторов: Расположение. Отели в центре города или рядом с популярными туристическими местами часто ставят более высокие цены. Уровень комфорта и услуг. Чем выше класс отеля и больше предоставляемых услуг (например, спа, бассейн, фитнес-центр), тем выше цена. Спрос и сезонность. Цены могут варьироваться в зависимости от сезона, местных мероприятий и общего спроса на размещение. Конкуренция. Цены также определяются конкуренцией в регионе. Отели могут адаптировать свои цены, чтобы оставаться конкурентоспособными. Целевая аудитория. Отели могут устанавливать цены, исходя из своей целевой аудитории, например, бюджетных путешественников или бизнес-клиентов. Экономические факторы. Общая экономическая ситуация в стране или регионе также может влиять на ценовую политику. Издержки и прибыльность. Управление ценами также зависит от затрат на обслуживание, персонал, обслуживание и других операционных расходов. Отзывы и репутация. Отели с высокими рейтингами и положительными отзывами могут устанавливать более высокие цены. Маркетинговая стратегия. Маркетинговые кампании и брендинг также играют роль в формировании ценовой политики. Гибкость цен: Многие отели используют динамическое ценообразование, которое позволяет им быстро адаптироваться к изменениям в спросе и рыночной ситуации.
2.	Методы расчета цены туристских услуг	Ценообразование у туроператоров возможно двумя путями: а) оператор формирует цену самостоятельно, на основе прямых контрактов с отелями, авиакомпаниями, транспортной компанией и другими фирмами-провайдерами; б) оператор действует на основе контрактов с принимающими туроператорами. В простейшем случае берется сумма цен нетто, к которой добавляется комиссия. Маржа по каждой услуге разная, размер определяется, во-первых, состоянием рынка (то есть за какую стоимость рынок может потребить эту услугу), во-вторых, соотношением со своими расходами (то есть на каких ценах фирма может позволить себе работать). Поэтому цена испытывает давление: сверху — рынка, а снизу — нетто-цен и собственного затратного механизма. В рамках этой "дельты" и идет определение цены. В упрощенном виде процесс формирования отпускной цены туроператора выглядит следующим образом: суммируются неттовые тарифы гостиницы, авиаперелета, трансферов, экскурсий. К полученной стоимости добавляется надбавка, так называемая handling fee, покрывающая все косвенные расходы турфирмы — но зарплате, аренде, коммунальным платежам, телефонам и др. В handling fee закладывается и прибыль компании.
3.	Понятие и достоинства Revenue Management	Revenue Management — это продажа правильного номера правильному гостю в нужный момент времени по правильной цене. Другими словами, это технология управления доходностью для обеспечения высоких показателей прибыли гостиницы на основе прогнозирования спроса.

		Основа Revenue Management в отеле — анализ основных показателей доходности и загрузки отеля, включая анализ динамики загрузки, анализ спроса и сопоставление фактических и планируемых по бюджету показателей. Достоинства Revenue Management в отеле: – максимизация доходов – RMS позволяет оптимизировать ценообразование и управление доступностью, чтобы максимизировать доходы на основе текущих рыночных условий и потребительского спроса. – оптимизация ресурсов – помогает эффективно использовать доступные ресурсы, такие как номера в отелях или места на рейсах, чтобы предотвратить потери доходов из-за недозагрузки или неэффективного распределения. – улучшение прогнозирования – системы RMS используют исторические данные и аналитические модели для прогнозирования спроса, что позволяет более точно планировать стратегии ценообразования и управления запасами. – динамическое ценообразование – обеспечивает возможность гибкого изменения цен в зависимости от рыночных условий, что позволяет повысить прибыльность и конкурентоспособность.
4.	Тарифы туроператоров особенности применения	Тарифы, по которым Туроператоры реализуют свои турпродукты включают агентскую комиссию. Существует несколько видов тарифов, которые отличаются друг от друга размером агентского вознаграждения, а также условиями оплаты, размером и сроками ФПР, а также наличием ограничений на изменения и аннуляцию заявок. Нет единого названия для тарифов всех туроператоров, но самые популярные – тариф «Стандарт», включающий базовую комиссию агентов, и имеющий оптимальные условия по всем вышеперечисленным пунктам. тариф «Промо» - в него заложена скидка для клиента, снижена агентская комиссия, более строгие условия по размеру и срокам предоплаты и пр. тариф «Раннее бронирование» (Early Booking) в такие тарифы заложена выгодная стоимость проживания за раннее бронирование отдыха, сохранена агентская комиссия. Существует также ряд тарифов, не затрагивающих сроков оплаты и агентской комиссии. таких как НВ=ВВ (Полупансион по цене завтрака), «Дети бесплатно» и пр...
5.	Фактически Понесенные Расходы	Расходы, связанные с непосредственным исполнением обязательств договора предоставления услуг, заключенного сторонами. К ним можно отнести Консульские и визовые сборы, оплату авиабилетов и прочих услуг для конкретного клиента. Размер фактических расходов, понесенных туроператором, должен быть установлен и подтвержден финансовыми документами, подтверждающими расходы. Нельзя отнести к ФПР Заранее оцененную штрафную неустойку туроператора (турагента) при реализации туристского продукта расходам (позиция ВС РФ), а также банковские комиссии при расчетах кредитными или дебетовыми картами.
6.	Скидки как маркетинговый инструмент	Скидка — это уменьшение базовой (начальной) цены услуги, подлежащей продаже в соответствии с заключенными контрактами. Система скидок является гибким инструментом маркетинговой политики организации сферы туризма и гостеприимства. Идея скидок пришла из традиционного для любого рынка обычая снижать запрашиваемую цену для покупателя, который берет больше товара. Важно помнить, что главным принципом предоставления скидок является ограниченный срок их действия, иначе скидка просто становится способом снизить цену и не приведет к желаемым результатам. Применение различных стратегий скидок в сфере туристских услуг может привести к значительному росту выручки и прибыли предприятия, что объясняется высокой эластичностью спроса в зависимости от цены услуг в сфере туризма. Основные стратегии скидок, актуальные для туристских компаний – случайная и периодическая. При реализации стратегии случайной скидки предприятие назначает высокую цену на свою услугу в расчете на неинформированного потребителя и периодически снижает её, привлекая внимание остальных более информированных клиентов, или реализует туры и услуги по переменным ценам. Модификацией стратегии случайной скидки являются купоны, дающие право на получение услуги по цене со скидкой, что настоящее время широко используется туроператорами (например, реализация туров со скидками через интернет-сайты, занимающиеся купонными распродажами). Стратегия периодической скидки заключается в широком применении сезонных цен или цен, устанавливаемых на определенный период времени, в связи с меняющимся во времени (по сезонам, дням недели, времени суток) характером спроса на услуги. Например, реализация туристских продуктов на межсезонье и низкий сезон со значительными скидками или скидки за очень раннее бронирование тура на

		конкретные даты, или за покупку большого объема, за покупку в низкий сезон и пр. В настоящее время в практике туризма и международной торговли используются более 20 видов скидок. Система скидок всегда выступает как инструмент стимулирования продаж и привлечения потребителя. По своей природе скидки делятся на две группы: 1) плановые скидки; 2) тактические скидки. Плановые скидки формируются за счет общей суммы накладных расходов и обычно «спрятаны» в стоимость услуги. Остальные типы скидок относятся к категории тактических. Их экономической целью является увеличение выручки и получение прибыли, а основной задачей является создание дополнительных стимулов для потребителя туристской услуги совершить покупку.
7.	Возвратные и невозвратные тарифы авиакомпаний	Цена авиабилетов складывается из двух компонентов — тарифа и таксы + сборов. Тариф — это стоимость перелёта, установленная авиакомпанией. Он зависит от политики перевозчика, протяжённости маршрута, класса бронирования и сезона. Таксы — это всевозможные сборы за обслуживание самолёта: топливные, страховые, сервисные. Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) организует международную тарифную политику. Она играет существенную роль в принятии авиакомпанией решения о том, как формируется цена на авиабилеты. Международные тарифы — фиксированные. Тарифы бывают базовые и специальные. Базовые тарифы — это полная стоимость перелета. Специальные тарифы — это тарифы с условием, например, что билет нельзя будет вернуть или обменять, либо перелет нужно совершить в определённые даты. Сборы и таксы на авиабилеты – это аэропортовые сборы за наземное обслуживание воздушных судов. Сюда входит плата за обслуживание самолетов и пассажиров, обеспечение безопасности и т. п. Таксы устанавливаются комиссией аэропорта. В сборы входят: топливный, страховой, сервисный (сбор за оформление билета, устанавливается авиакомпанией или ее агентом). Существуют сборы за полет над иностранной территорией, за вылет самолета из «чужого» аэропорта. Авиакомпании вправе устанавливать условия возврата авиабилетов разных тарифных планов, они могут быть как полностью возвратными, так и совсем не возвратными. Необходимо помнить, что полностью невозвратным является обычно, только тариф авиакомпании. Таксы и сборы, которыми пассажир, отказавшийся от полета не воспользовался (аэропортовый сбор за оформление багажа и регистрацию, предполетный досмотр, налог на выезд за рубеж и пр.) должны быть возвращены при добровольном возврате авиабилета. Также, в случае отмены рейса перевозчиком, либо существенных изменений параметров рейса, пассажир имеет право на полный возврат стоимости авиабилета по любому тарифу.
8.	Основные аспекты взаиморасчётов в туризме	К основным аспектам взаиморасчётов в туризме относятся: Способы оплаты. В туризме используются различные способы оплаты, включая наличные, банковские карты, электронные кошельки и другие платёжные системы. Выбор способа оплаты зависит от предпочтений туриста и возможностей поставщика услуг. Валютные операции. Туристические услуги часто предоставляются в иностранной валюте, что требует проведения валютных операций. Это включает обмен валют, конвертацию и перевод средств между различными валютами. Комиссии и сборы. При проведении платежей могут взиматься комиссии и сборы за обслуживание, которые могут быть включены в стоимость услуги или оплачиваться отдельно. Безопасность платежей. Важным аспектом взаиморасчётов является обеспечение безопасности платежей. Для этого используются современные технологии шифрования и аутентификации, а также системы защиты от мошенничества. Электронные системы бронирования. Электронные системы бронирования позволяют автоматизировать процесс бронирования и оплаты туристических услуг, упрощая взаиморасчёты между участниками рынка. Международные стандарты. Во взаиморасчётах в туризме применяются международные стандарты и протоколы, обеспечивающие совместимость и взаимодействие различных систем и платформ. Регулирование и контроль. Государственные органы и финансовые учреждения осуществляют регулирование и контроль над взаиморасчётами в туризме, обеспечивая соблюдение законодательства и защиту интересов участников рынка.

9.	Страховка от невыезда как способ защиты от финансовых потерь	Страховка от невыезда — это вид страхования, который покрывает расходы, если запланированная поездка не состоялась по определённым причинам. Она может быть полезна в случае отмены поездки из-за болезни, отказа в визе, вызова в суд или других непредвиденных обстоятельств. Такая страховка рекомендуется при покупке туров по «раннему бронированию», если планируется путешествие с маленькими детьми, или в семье есть родственники, чье здоровье внушает опасения. Стоимость страховки от невыезда зависит от ряда условий: наличия франшизы, размера максимальной страховой выплаты, необходимости госпитализации и пр. Обычно ее стоимость колеблется в пределах 5-6% от стоимости страхуемых услуг и не включается в базовую стоимость турпакета. Она оформляется отдельно и ее оформление носит добровольный характер. Чтобы получить выплату при наступлении страхового случая, полис необходимо оформлять на всех участников поездки. То есть, если в путешествие планирует отправиться семья 2 взрослых и 2 ребенка, то в полисе должны быть вписаны все 4 человека.
10	Финансовая ответственность исполнителя перед клиентом сферы туризма и гостеприимства	Финансовая ответственность исполнителя в сфере туризма и гостеприимства перед клиентом регулируется законодательством о защите прав потребителей, а также условиями заключённого договора на оказание услуг. Основные аспекты финансовой ответственности: Возврат средств. Если услуга не была оказана по вине исполнителя, он обязан вернуть клиенту деньги в полном объёме. Это касается случаев отмены поездки, проблем с оформлением документов и других подобных ситуаций. Компенсация убытков. В случае некачественного оказания услуг или предоставления неполной информации исполнитель может быть обязан возместить клиенту убытки. Например, если клиент понёс дополнительные расходы из-за ошибки исполнителя. Штрафы и пени. За просрочку исполнения обязательств или ненадлежащее исполнение услуг исполнитель может нести финансовую ответственность в виде штрафов и пеней. Страхование ответственности. Некоторые исполнители оформляют страхование ответственности перед клиентами. В случае возникновения финансовых претензий со стороны клиентов страховая компания может возместить часть убытков. Условия договора. Конкретные условия финансовой ответственности могут быть прописаны в договоре на оказание услуг. Например, размер компенсации за предоставление неполной информации, за изменение условий договора или его расторжение по инициативе исполнителя. Таким образом, исполнитель несёт финансовую ответственность перед клиентом за качество предоставляемых услуг и полноту информации. Размер компенсации зависит от условий договора и законодательства.
11	Дебиторская задолженность — суть, важнейшие аспекты работы	При заключении Договоров на корпоративное обслуживание, подразумевающих регулярное оказание услуг по оформлению авиабилетов, бронированию отелей и других услуг в сфере туризма, которые оплачиваются по факту оказания на основании выставленных счетов, в турфирме возникает Дебиторская задолженность контрагентов — общая сумма долгов. Работа с дебиторской задолженностью — это комплекс мер, направленных на своевременное взыскание долгов с контрагентов. В сфере туризма и гостеприимства она включает в себя следующие аспекты: Контроль сроков оплаты. Необходимо следить за соблюдением контрагентами сроков оплаты по договорам. Это поможет избежать просроченной задолженности. Регулярные напоминания. Если контрагент задерживает оплату, следует отправлять ему напоминания о необходимости погашения долга. Напоминания могут быть отправлены по электронной почте, через SMS или лично. Претензионная работа. Если задолженность не погашена в установленный срок, можно направить контрагенту претензию. Претензия должна содержать требование о погашении задолженности и срок для его исполнения. Анализ дебиторской задолженности. Регулярный анализ дебиторской задолженности позволяет выявить тенденции и проблемы, связанные с её взысканием. Анализ может включать оценку сроков погашения, суммы задолженности и вероятности взыскания. Рекомендованная частота анализа дебиторской задолженности — 1 раз в месяц. Оптимизация процессов взыскания. Работа с дебиторской задолженностью может быть оптимизирована путём автоматизации процессов, таких как отправка напоминаний и претензий, а также путём внедрения систем управления дебиторской задолженностью. Обучение персонала. Персонал, работающий с дебиторской задолженностью, должен обладать необходимыми навыками и знаниями для эффективного взыскания долгов.

		Обучение персонала может включать изучение законодательства, правил работы с контрагентами и методов взыскания задолженности. В качестве крайних мер может применяться исковая работа. Если претензия не была удовлетворена, можно обратиться в суд с иском о взыскании задолженности. Иск должен быть подан в установленные сроки и содержать все необходимые документы.
12	Обязательные условия расчетов в Договоре с клиентом при реализации туристских услуг	При заключении Договора на реализацию турпродукта, в нем обязательно следует согласовать: Порядок и сроки оплаты. Это помогает избежать недоразумений и конфликтов. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору. Форма и способ оплаты: наличный или безналичный расчёт, использование банковских карт, электронных платёжных систем и т. д. Валюта платежа. Если речь идёт о международных расчётах, необходимо учитывать нормы валютного законодательства и возможные курсовые риски. Правила и порядок разрешения споров. В случае возникновения разногласий стороны должны иметь возможность разрешить их мирным путём через переговоры или обратиться в суд. Условия изменения и расторжения договора, как по инициативе одной из сторон, так и изменения или расторжения договора в случае непредвиденных обстоятельств, таких как форс-мажорные ситуации, изменение законодательства и т. п.
13	Документы, регламентирующие расчеты в сфере предоставления туристских услуг и услуг гостеприимства	Основными документами, регулирующими расчеты в сфере туристских услуг, являются: 1. Гражданский кодекс Российской Федерации — основной документ, регулирующий гражданские правоотношения, включая вопросы заключения договоров и проведения платежей. 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132 ФЗ от 24.11.1996 г. — определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в России. 3. Правила предоставления туристских услуг — устанавливают требования к качеству предоставляемых услуг, порядок их оплаты и ответственность сторон, содержат перечень обязательных бесплатных услуг и сервисов. 4. Положение о правилах осуществления перевода денежных средств (утверждено Банком России) — регулирует порядок проведения платежей и переводов, что важно для расчётов между туроператорами, турагентами и клиентами. 5. Договоры и соглашения — заключаются между участниками туристической деятельности и определяют условия сотрудничества, оплаты услуг и другие аспекты взаимодействия. 6. Внутренние документы компаний — включают положения, правила и инструкции, которые регламентируют порядок работы с клиентами, проведение платежей и расчётов внутри компании. 7. Стандарты и рекомендации профессиональных ассоциаций — могут содержать дополнительные требования и рекомендации по проведению расчётов и взаимодействию участников туристического рынка. 8. Документы, регулирующие валютные операции — если речь идёт о международных расчётах или операциях с иностранной валютой, необходимо учитывать нормы валютного законодательства.
14	Ответственность сторон за нарушение сроков оплаты/возврата денежных средств	При взаиморасчетах в сфере туристских услуг важным условием являются сроки оплаты. При нарушении этого условия предусмотрены следующие санкции: В случае просрочки внесения платежа за тур Туроператор имеет право аннулировать заявку и применить штрафные санкции, соответствующие размеру возможных ФПР, указанных в Договоре с турагентом. Либо применить пени, пересчитав стоимость «нетто» для агента к оплате, уменьшив размер агентской комиссии. В случае аннуляции заявки ее восстановление возможно в случае наличия всех забронированных ранее услуг либо по цене из актуального подбора, либо по цене со сниженной комиссией для агента — зависит от условий Договора между Оператором и Агентом. В случае возврата денежных средств клиенту, срок возврата устанавливается 10 дней с момента получения заявления на возврат. В случае нарушения сроков возврата, клиент вправе требовать с Агента/Оператора по 1% за каждый день просрочки платежа.

15	Депозит и другие платежи в отелях	Депозит в отелях — это сумма денег, которая блокируется на кредитной карте гостя или удерживается отелем во время проживания. Он служит гарантией оплаты дополнительных услуг или возмещения ущерба, причинённого имуществу отеля. Размер депозита зависит от политики отеля и может варьироваться от нескольких сотен до нескольких тысяч рублей. Некоторые отели не требуют депозит вообще. Депозит используется для покрытия расходов на дополнительные услуги, такие как мини-бар, телефон, интернет, а также для компенсации ущерба, нанесённого гостем имуществу отеля. Если по окончании пребывания не было дополнительных расходов и имущество осталось в первоначальном состоянии, депозит возвращается гостю в полном объёме. Если депозит вносится с карты, то происходит блокировка средств. При блокировке депозита отель фактически замораживает определённую сумму на кредитной карте гостя. Это означает, что гость не сможет использовать эти средства для других покупок, пока они заблокированы. После выезда гостя и проверки состояния номера, отель возвращает заблокированные средства на кредитную карту гостя, либо возвращает наличными в той же валюте, в которой они были внесены, если не было дополнительных расходов или ущерба. Сроки возврата денег на карту могут варьироваться в зависимости условий банка. В некоторых случаях депозит может быть использован для оплаты дополнительных услуг, предоставляемых отелем, таких как спа-процедуры, массаж, экскурсии и т. д. Таким образом, депозит в отеле — это инструмент, который позволяет отелю гарантировать оплату дополнительных услуг и возмещение ущерба, а гостю — избежать дополнительных расходов и задержек при выезде. Кроме депозита во многих странах, включая Россию, отели обязаны взять с гостя туристический налог. Некоторые отели могут включать туристический налог в общий счёт за проживание, о чем клиент будет уведомлен либо при бронировании, либо в момент заселения.
----	-----------------------------------	--

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1. Полно раскрыто содержание вопросов билета; 2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний; 5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: 2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 4. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.	1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.	1. Содержание материала не раскрыто. 2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.