

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 18.07.2024 11:05:05

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 № 10 от 30 мая 2024 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 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 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; |
|-------------------------|---|

| | |
|-------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – осуществлении организации и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовании техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| уметь | <ul style="list-style-type: none"> – 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 | <ul style="list-style-type: none"> – 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 (2 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 (2 семестр).

МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства (1 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 1 семестр).

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения (1 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 16 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 1 семестр).

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства (2 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося - 66 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 40 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 26 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 2 семестр).

УП.01.01 Учебная практика (2 семестр) – 36 часов

ПП.01.01 Производственная практика (2 семестр) – 72 часов

ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю (2 семестр) – 14 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных 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 | | | | Практики | | |
| | | | | | В том числе | | | | Консультации | Учебная | Производственная |
| | | | | | Лабораторных и практических занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1. | Координация работы служб предприятия туризма и гостеприимства | 72 | | 44 | 28 | 20 | 6 | 2 | 12 | 18 | |
| ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 1.2. | Изучение основ делопроизводства | 36 | | 32 | 20 | 4 | | | 12 | 18 | |
| ОК 04; ОК 05; ПК 1.3. | Соблюдение норм этики делового общения | 64 | | 48 | 26 | 16 | | | | 18 | |
| ОК 02; ОК 03; ОК 09; ПК 1.4. | Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | 66 | | 40 | 20 | 26 | | | 12 | 18 | |
| ОК 02 – 05; ПК 1.1 – 1.4. | Экзамен по модулю | 14 | | | | | 12 | 2 | | | |
| ОК 02 – 05; ПК 1.1 – 1.4. | Учебная практика | 36 | 36 | | | | | | | | |
| ОК 02 – 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. | 4 |
| | В том числе практических занятий | |
| | 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. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | |
| | В том числе практических занятий | |
| | 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 наличным 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 Отработка 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, прочесть 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 вариантов 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 | ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1. |
| 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 | |
| Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 1.2. |
| МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства | |
| Изучение правил документационного обеспечения деятельности предприятий сферы туризма и индустрии гостеприимства | |
| Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | ОК 04; ОК 05; ПК 1.3. |
| МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения | |
| Разработать кодекс этики предприятия из сферы туризма и гостеприимства | |
| Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | ОК 02; ОК 03; ОК 09; ПК 1.4. |
| 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 | ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1. |
| 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 | |
| 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; ОК 05; ПК 1.3. |
| 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. | |
| Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | |
| Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | ОК 02; ОК 03; ОК 09; ПК 1.4. |
| 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. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436>
3. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538017>
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>
5. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>
6. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17735-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533636>
7. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <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. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539422>
2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>
4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>
5. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541866>
6. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541641>
7. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>
9. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540622>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный
3. КонтурОТЕЛЬ.

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: <ul style="list-style-type: none">– 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 | <ul style="list-style-type: none">– 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 | <ul style="list-style-type: none">– 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; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – 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 |
| 1-2 | + | + | + | + | |

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 |
| 2 | | | | + |

7.3 Результаты освоения междисциплинарных курсов, подлежащие оцениванию

Общие компетенции:

| | | |
|--|--|--|
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение | |

| | | |
|--|--|--|
| финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги | |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | |
| 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 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

| | | |
|--|---|--|
| | переговоры. Владеть культурой межличностного общения | |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | <p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p> | 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:

| Наименования разделов /МДК профессионального модуля | Типы контрольных заданий | | |
|---|--------------------------|--|--------|
| | 2 | | |
| 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 |
|---|--------------------------|
| <i>1</i> | <i>2</i> |
| 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 экзамену |
| Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения | Вопросы к экзамену |
| 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 экзамену |

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 - ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.**

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 02; ОК 03; 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 делопроизводства
8. Предмет, содержание, задачи курса
9. Роль корректного заполнения документов в деятельности предприятий туризма и гостеприимства
10. Особенности документов 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; ОК 05; ПК 1.3.

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 - ОК 02; ОК 03; ОК 09; 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 – ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.

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 02; ОК 03; 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; ОК 05; ПК 1.3.

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 - ОК 02; ОК 03; ОК 09; 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 - ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.

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 02; ОК 03; 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 02- ОК 05, ОК 09, ПК. 1.3**

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 |
|--|----------------|
| <p>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...»</p> | |
| <p>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...»</p> | |
| <p>Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать</p> | |
| <p>«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</p> | |
| <p>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</p> | |
| <p>Туманные намеки Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около</p> | |
| <p>Берет измором</p> | |

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 - ОК 02- ОК 05, ОК 09, 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, авторизирует 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 - ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.

1. Выберите правильный ответ. Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания:

- паспорт
- виза
- миграционная карта
- уведомление о прибытии

2. Выберите правильный ответ. Показатели, определяющие бронирование:

- тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)
- срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
- название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
- название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

3. Выберите правильный ответ. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:

- сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
- категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих
- число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
- категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

4. Выберите правильный ответ. Единый расчетный час в гостинице:

- 10:00 часов текущих суток по местному времени
- 12:00 часов текущих суток по местному времени
- 14:00 часов текущих суток по местному времени
- 16:00 часов текущих суток по местному времени

5. Выберите правильный ответ. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:

- паспорта
- уведомления о прибытии иностранного гражданина

- заявки на бронирование мест
- карты гостя

6. Выберите правильный ответ. Определите, к каким правилам относятся следующие действия: «Улыбайтесь и вам улыбнуться в ответ»; «Принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»?

- к правилам при приёме клиентов
- к правилам при выписке клиентов
- к правилам при отъезде клиента
- к правилам гостеприимства

7. Выберите правильный ответ. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- трансфер
- побудка к определенному времени
- дополнительный комплект белья
- услуги room-service

8. Выберите правильный ответ. Выберите из предложенных меню английский завтрак:

- Яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежавыжатый апельсиновый сок
- Омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежавыжатый апельсиновый сок, фрукты
- Сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода.
- Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежавыжатый апельсиновый сок

9. Выберите правильный ответ. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- уровню и качеству обслуживания
- по количеству предоставляемых услуг
- по сезонности
- местоположению

10. Выберите правильный ответ. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

- переводит бронь в разряд негарантированной
- отменяет бронирование
- ничего не делает
- занести клиента в «черный список»

11. Выберите правильный ответ. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

- количество номеров, отменяемых в последний момент
- количество забронированных номеров
- количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- среднестатистический размер допустимых перебронирований

12. Выберите правильный ответ. Тип номера- apartment представляет собой:

- самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
- номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
- семейная комната размером больше стандартной
- двухместный номер

13. Выберите правильный ответ. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- системы АА
- звездная (Европейская классификация)
- системы В&В
- открытой системы

14. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации?

- а. Без звезд
- 2 звезды
- 5 звезд
- 3 звезды

15. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

- 3 звезды
- 2 звезды
- 5 звезд
- 4 звезды

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом?

- устно
- письменно
- по телефону
- в любой форме

17. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

- SNGL
- DBL
- TRPL
- TWIN

18. Выберите правильный ответ. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

- В организации посещения другой местности

- В целях путешествия
- В длительности путешествия
- В стоимости

19. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены

- пансионаты
- санатории
- водолечебницы
- дома отдыха

20. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

- пансионаты
- санатории
- водолечебницы
- дома отдыха

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.

1. Делопроизводство – это:

- деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов;
- процедура создания, тиражирования и регистрации входящей и исходящей документации организации;
- непосредственное создание официальных документов на предприятии.

2. Положение о структурном подразделении – это:

- правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов;
- правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности;
- договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту.

3. Датой должностной инструкции является дата:

- ее утверждения;
- ее составления;
- ознакомления с ней работника.

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:

- регламент;
- штатное расписание;
- устав.

5. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:

- федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций;
- коллективные и индивидуальные;
- правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений.

6. Распоряжение издается:

- единолично;
- коллегиально;
- в условиях ведомственного регулирования.

7. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

- выписка;
- электронная копия;
- дубликат.

8. Не является документом, который инициирует решение:

- проект документа;
- заключение;
- докладная записка.

9. Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

- Надписью «проект» в верхнем поле справа;
- Проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;
- Проект оформляется на специальном бланке.

10. Какая часть постановления содержит нормативные положения или поручения?

- Распорядительная;
- Констатирующая;
- Вводная.

11. В состав информационно-справочных документов не входит:

- указание;
- докладная записка;
- сводка.

12. Вид информационно-справочной документации, являющейся способом оперативного информационного обмена между организациями, называется:

- перепиской;
- документацией для служебного пользования;
- статистической отчетностью.

13. Что представляет собой заявление в документообороте организации?

- Это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника;
- Это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;
- Это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя.

14. Что не является признаком акта?

- составление в свободной форме;
- установление фактического состояния дел и отражение его в акте;

- коллегиальность составления.

15. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

- исходящими документами;
- входящими документами;
- перепиской.

16. Что включает в себя техническое исполнение документа:

- подготовку проекта документа, набор и распечатку текста проекта, корректировку содержания документа после согласования, оформление финального варианта документа;
- предоставление распечатанного проекта документа руководителю на согласование, устранение неточностей, набор окончательного документа;
- составление документа сразу в окончательном варианте, его подписание у руководителя, отправка документа адресату.

17. Когда документ является исполненным?

- Когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;
- Как только документу присвоен регистрационный номер;
- Когда документ получен конечным адресатом.

18. Какие размеры шрифтов рекомендуется использовать при оформлении документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016?

- № 12, № 13, № 14;
- № 12, № 14, № 16;
- № 11, № 12, № 14.

19. Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

- регистрационным номером документа;
- грифом;
- датой документа.

20.носителем информации является:

- материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации;
- создатель документа.

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения
Формируемые компетенции - ОК 04; ОК 05; ПК 1.3.

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
 - Аристотель;
 - Гегель;
 - Кант;
 - Сартр.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
- польза, выгода, трудолюбие;
 - справедливость, добро, благо;
 - честь, свобода, вера.
3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):
- межъязыковые;
 - мировоззренческие;
 - психологические;
 - соматические;
 - социальные;
 - технические;
4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
- доброжелательность;
 - порядочность;
 - тактичность;
 - уважительность;
 - эгоизм
5. Высококультурный человек всегда:
- законопослушный, морально устойчивый;
 - потенциальный бездельник;
 - преступник;
 - склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - честолюбивый
6. Главной христианской добродетелью является:
- вера;
 - любовь;
 - надежда;
 - сила;
 - смирение
7. Деловая беседа предполагает:
- использование лести;
 - использование литературного языка;
 - комплиментарное воздействие;
 - чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
8. К невербальным средствам делового общения относятся:
- деловая переписка;
 - мимика; жесты;
 - профессиональный жаргон;
 - речевые конструкции;
 - социальные диалекты
9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- поддержка односторонних торговых отношений;
- уважение правовых норм

10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- регулирование межгрупповых отношений;
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного

взаимоотношения

11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважение

12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- справедливость;
- честь

13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- долг;
- счастье;
- честь

14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- все ответы верны;
- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- младшие по возрасту представляются старшим;
- мужчина первым представляется женщине

16. Литературный язык не используется:

- в научной речи;

- в невербальном общении;
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

17. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- альтруизм;
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

18. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;
- свободе;
- справедливости;
- честности

19. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;
- кодекс чести;
- корпоративная культура;
- правила внутреннего распорядка

20. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- диалектика
- культурология;
- логика;
- этика

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 - ОК 02; ОК 03; ОК 09; ПК 1.4.

1. Оборудование для проверки денежных купюр и их подсчета:
 - счетчик банкнот
 - кассовый аппарат
 - POS терминал
2. Выберите правильный ответ. Чем снабжен личный компьютерный кассовый аппарат:
 - снабжен устройством для распечатывания чеков, тарифов и др
 - снабжён устройством для сканирования кредитных карт

- снабжен сканером для электронных ключей
3. Электронное устройство, которое через интернет передаёт информацию о финансовых операциях в налоговые органы (ФНС):
 - счетчик банкнот
 - кассовый аппарат
 - POS терминал
 4. электронное программно-техническое устройство для приёма к оплате платёжных карт
 - счетчик банкнот
 - кассовый аппарат
 - POS терминал
 5. Ответственность за сохранность денег и других ценностей, находящихся в кассе учреждения несет ...
 - руководитель учреждения
 - кассир
 - главный бухгалтер
 6. Требования к порядку выписки чеков и получения по ним денег
 - паспортные данные лица, которому выдается чек
 - роспись лица, уполномоченного регистрировать приходные ордера
 - сумма, проставленная в денежном чеке цифрами, должна совпадать с суммой, указанной прописью
 - все записи в чеке производятся от руки чернилами или шариковой ручкой черного или синего цвета
 7. Документы, используемые при проверке и подтверждающие совершение кассовых операций
 - таблицы учета рабочего времени
 - кассовая книга
 - отчеты кассира
 - платежные (расчетно-платежные) ведомости
 - счета–фактуры
 8. При проверке условий хранения денежных средств определяется ...
 - соблюдается ли установленный распорядок рабочего времени кассира
 - имеется ли в кассе сейф или несгораемый шкаф для хранения денег и других ценностей
 - соблюдаются ли правила хранения ключей от сейфа (несгораемого шкафа)
 - наличие случаев хранения в кассе денежных средств в пределах установленного кассового лимита
 9. Выберите правильный ответ. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:
 - переводит бронь в разряд негарантированной
 - отменяет бронирование
 - ничего не делает

- занести клиента в «черный список»

10. Финансовыми кругами называют:

- негосударственные формирования, союзы и ассоциации потребителей, а также население, не выступающее в качестве какой-либо организованной силы, например, жители курортной зоны
- персонал фирмы
- пресса, радио, телевидение, Интернет-среда
- банки, инвестиционные фонды, финансовые, страховые компании, частные инвесторы

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. |

| | |
|------------------------------|---|
| | <p>5. Умение работать с периодической литературой.</p> <p>6. Умение обобщать, делать выводы.</p> <p>7. Умение оформлять библиографические список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</p> <p>8. Соблюдение требований к оформлению доклада.</p> <p>9. Умение кратко изложить основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.</p> |
| «хорошо» | <p>1. Соблюдение формальных требований к докладу</p> <p>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</p> <p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.</p> <p>5. Умение работать с периодической литературой.</p> <p>6. Не полно обобщен и сделан вывод.</p> <p>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».</p> <p>8. Не полно соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.</p> |
| «удовлетворительно» | <p>1. Соблюдение формальных требований к докладу</p> <p>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</p> <p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Не полно изучены учебная, профессиональная литература.</p> <p>5. Не полно изучена периодическая литература.</p> <p>6. Не обобщены и не конкретизированы выводы.</p> <p>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».</p> <p>8. Не соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией отсутствует</p> |
| «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 - ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.

1. Функции коммуникаций.
2. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
3. Понятие персонала предприятия туризма и гостеприимства.
4. Концепция управления персоналом.
5. Функции кадровой службы.
6. Кадровая политика.
7. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала.
8. Сущность стимулирования, его виды.
9. Системы оплаты труда.
10. Конфликты.
11. Финансы и экономические показатели деятельности предприятия туризма и гостеприимства.
12. Отчетность предприятий туризма и гостеприимства и ее значение.
13. Сущность маркетинга предприятий туризма и гостеприимства.
14. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт.
15. Особенности рекламной деятельности.
16. Продвижение предприятий туризма и гостеприимства.
17. Показатели качества.
18. Организация контроля предприятий туризма и гостеприимства.
19. Контроль и оценка качества услуг.
20. Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 1.2.

1. Понятие документа. Документ как основной носитель информации.
2. Классификация документов, функции документов, реквизитов.
3. Реквизиты документов. Требования к составлению документов.
4. Понятие, значение и формы делопроизводства. Основные этапы документооборота.
5. Формуляр документа. Формат бумаги. Бланки.
6. Проставление штампов и печатей на документах, порядок их хранения и пользования ими.
7. Понятие организационно-распорядительной документации, их группы.
8. Организационные документы. Их виды и формуляры.
9. Распорядительные документы. Их виды и формуляры.

10. Справочно-информационные документы. Их виды и формуляры. Служебные письма. Виды их и формуляры. Факсы.
11. Документирование работы коллегиальных органов: полные и краткие протоколы.
12. Информационно – справочные документы. Телефонограмма. Доверенность, справки, акты.
13. Докладные и объяснительные записки. Их значение, порядок составления.
14. Документация по личному составу, личные дела, личные карточки, резюме.
15. Виды приказов, правила их оформления.
16. Подготовка документов к архивному хранению.
17. Формирование номенклатуры дел.
18. Прием и регистрация предложений, заявлений и жалоб граждан в организациях.
19. Деловое письмо. Служба ДОУ. Документирование, его этапы.
20. Регистрация документов. Документационный порядок работы с документом.

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения
Формируемые компетенции - ОК 04; ОК 05; ПК 1.3.

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности.
6. Специфика и история становления профессиональной этики.
7. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности.
8. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма.
9. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
10. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма.
11. Место деловой этики в структуре этического знания.
12. Этика и социальная ответственность организаций.
13. Кодекс корпоративной этики.
14. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
15. Виды этикета, принципы делового этикета.
16. Организация деловых переговоров.
17. Правила ведения деловой беседы.
18. Культура делового спора.
19. Деловое письмо.
20. Этические нормы телефонного разговора.

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 - ОК 02; ОК 03; ОК 09; ПК 1.4.

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг.

3. Цена и тариф управление доходами. Понятие и виды тарифов.
4. Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
5. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
6. Факторы, влияющие на ценообразование предприятий туризма и гостеприимства.
7. Основные методы ценообразования, используемые при определении цен на туристские услуги.
8. Виды скидок с цены, применяемые в туризме и гостеприимстве.
9. Неценовые маркетинговые решения.
10. Понятие обслуживания клиентов и стандартов обслуживания.
11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.
12. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
13. Порядок расчета клиентов при наличной форме оплаты.
14. Порядок расчета клиентов при безналичной форме оплаты.
15. Порядок возврата денежных средств.
16. Оформление документации при расчете с клиентом.
17. Этикет при расчете клиентов за оказанные услуги.
18. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.
19. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
20. Особенности работы с предоплатой, залогом, авансом.

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (экзамен)

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