

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

профиль обучения: гуманитарный
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
1.1. Область применения фонда оценочных средств	3
1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке	7
1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля	12
2. СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА.....	24
3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	51
3.1 МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства.....	51
3.2 МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	61
3.3 МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения.....	65
3.4 МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	6Error! Bookmark not defined.
4. КОМПЛЕКТЫ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ВИДУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	79
4.1 МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства.....	79
4.2 МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	80
4.3 МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения.....	81
4.4 МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	82
4.5 УП.01.01 Учебная практика.....	83
4.6 ПП.01.01 Производственная практика	84
4.7 ПМ.01 ЭМ Экзамен по модулю	89

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части овладения видом профессиональной деятельности: «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», с учетом профессиональных стандартов:

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

В соответствии с ФГОС СПО ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства в результате освоения основного вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» обучающийся должен:

иметь практический опыт

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

уметь

- выполнять косметические услуги по уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте;
- выполнять косметические услуги по уходу за телом;
- выполнять услуги по оформлению бровей и ресниц различными техниками с учетом запроса клиента;
- выполнять коррекцию волосяного покрова различных частей тела;

знать

- 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.

В том числе вариативная часть:

МДК 01.01

Знать:

- технику безопасности и охраны труда.

Уметь:

- анализировать каналы прямых и непрямых продаж;
- анализировать штатные и экстраординарные ситуации;
- разрабатывать инструкции на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Оказание первой помощи;
- оценивать организацию и оптимизацию рабочего процесса;
- анализировать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;
- определять потребности служб в материальных ресурсах и персонале;
- планировать деятельность в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства;
- отождествлять сотрудника с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- анализировать внешний вид сотрудников согласно установленным стандартам;
- анализировать состав личностных качеств, нежелательных для конкретных должностей и профессий;
- анализировать преимущества и недостатки типов ОСУ;
- строить структуры управления конкретной организации;
- разрабатывать стратегии организации методом SWOT-анализа;
- типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства;
- анализировать основные функции управления на примере конкретной организации;
- принимать управленческие решения в конкретных ситуациях;
- составлять план проведения совещания, переговоров, бесед.

МДК 01.02

Знать:

- основы документооборота туристских организаций. порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта;
- правила оформления коммерческого предложения;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- регламенты, стандарты, и нормативно-техническая документация, применяемая в работе туристских организаций.

Уметь:

- готовить отчеты о своей работе за смену;
- составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- оформлять коммерческое предложение;
- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг;
- разрабатывать штатное расписание экскурсионной организации (подразделения);
- разрабатывать сметы расходов экскурсионной организации (подразделения);
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения;
- оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- составлять заявки на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- применять и использовать стандартов и нормативно-технической документации в работе туристских организаций.

МДК 01.03

Знать:

- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- техника публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы;
- правила публичной презентации и само презентации;
- правила и нормы работы с возражениями;
- средства и методы вербального и невербального общения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.

Уметь:

- презентовать себя и своих идеи;
- оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского продукта или туристской услуги;
- анализировать проблемы в профессиональных отношениях с коллегами, партнерами и потребителями;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- общаться в различных ситуациях с последующим выбором оптимальной модели поведения;
- соотносить средства вербального и невербального общения в процессе коммуникации;

- предоставлять туристическую информацию гостю отеля.

МДК 01.04

Знать:

- методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. культура межличностного и делового общения. основы психологии, этики, эстетики;
- законы и иные нормативные правовые акты российской федерации и субъекта российской федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей, отраслевые правила и стандарты;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Уметь:

- отрабатывать навыки оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;
- рассчитывать продолжительность туристских маршрутов;
- рассчитывать стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг;
- определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения);
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- разбираться в тарифной политике;
- понимать финансовые показатели деятельности отеля;
- владеть процедурами предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен;
- управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.

1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

Оценка качества подготовки обучающихся по профессиональному модулю специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство осуществляется в двух основных направлениях:

- контроль и оценка образовательных достижений, обучающихся по МДК;
- оценка уровня сформированности компетенций обучающихся.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Знания: 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</p>
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>

		<p>Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства</p>
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>
		<p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
		<p>Знания: 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</p>
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
		<p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
		<p>Знания: 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 Оказание первой помощи Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p>

		<p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>
ОК 01	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и</p>

		программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p>
		<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
		<p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
		<p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов</p>

	социального и культурного контекста	и построения устных сообщений
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля

Формы контроля по профессиональному модулю

Элементы модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет	1. проведение экспресс-опросов; 2. фронтальные устные и письменные опросы; 3. тестирование по отдельным темам или блокам тем; 4. проверка правильности решения задач по образцу и ситуационных задач; 5. оценка результатов работы на практических занятиях; 6. оценка результатов выполнения рефератов, докладов, сообщений, эссе и презентаций
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	Дифференцированный зачет	
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Дифференцированный зачет	
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет	
УП 01.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет	Проверка выполнения заданий по практике, хода разработки программных продуктов, ведение отчета по практике
ПП.01.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет	Проверка выполнения заданий по практике, хода разработки программных продуктов, ведение отчета по практике
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Экзамен по модулю	Экспертное оценивание деятельности студента

Формы оценочных средств, рекомендуемых к применению при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации (по выбору)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по	Комплект заданий

		модулю или дисциплине в целом.	
2.	Разноуровневые задачи и задания	<p>Различают задачи и задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; 2. Репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; 3. Продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания. 	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
4.	Сообщение Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
5.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий.
6.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий.
7.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического	Тематика эссе.

		инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
8.	Ролевая игра	Средство оценки способности обучающихся к выполнению реальных производственных задач, но в смоделированных условиях, приближенных к реальным	Сценарий, план игры
9.	Деловая игра, круглый стол	Средство оценки индивидуальных достижений обучающихся, позволяющее диагностировать уровень теоретических знаний и овладение практическими навыками деятельности в нестандартных ситуациях	Сценарий, план игры
10.	Кейс-задачи	Ситуация, представляемая в форме профессионально смоделированной задачи, в процессе решения которой у обучающего оценивается навык анализа профессиональных ситуаций, критического оценивания различных точек зрения, умение работать с информацией, способность моделировать решение профессиональной задачи	Комплект кейс-задач

Соотношение типов заданий и критериев оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Практическая работа	Критерии и нормы оценки практических работ.
2.	Тесты	Шкала оценки образовательных достижений.
3.	Устные ответы	Критерии и нормы оценки устных ответов.
4.	Ситуационная задача	Критерии и нормы оценки ситуационной задачи.
5.	Ролевая игра, деловая игра, круглый стол	Критерии и нормы оценки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)
6.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы.

Критерии и нормы оценки практических работ

«5»	сформированность терминологического аппарата; владение системой знаний на уровне осознанного применения при выполнении учебных/ учебно-профессиональных действий; оригинальность решения, в том числе при решении нестандартных задач; гибкость, системность, глубину мышления; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; проявление высокого уровня самостоятельности; от 90 до 100% правильность выполнения практической работы
«4»	сформированность терминологического аппарата; владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий, применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; выполнение практической работы самостоятельное; правильность выполнения – от 70 до 89%.
«3»	недостаточную сформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации с незначительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения

	практической работы; отступление от логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – от 51 % до 69%
«2»	недостаточную сформированность либо несформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации со значительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; нарушение логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – менее 50 %
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 70	4	хорошо
69 ÷ 51	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Критерии и нормы оценки устных ответов

«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения

«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Критерии и нормы оценки ситуационной задачи

«5»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с использованием демонстрационного материала (при необходимости), с правильным и свободным владением профессиональной терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«4»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, а также при пояснении демонстрационного материала (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«3»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в пояснении использованного (при необходимости) демонстрационного материала; ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«2»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода ее решения представлено неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения пояснять демонстрационный материал (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии и нормы оценки подготовки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)

«5»	<p>обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов соответствует всем перечисленным критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе
-----	--

	самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«4»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует одному из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов: – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«3»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует двум-трем из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов: – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«2»	обучающийся не подготовил материал

Критерии и нормы оценки промежуточной аттестации по учебной дисциплине, модулю

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет-ресурсов.

На оценку **«хорошо»** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Критерии оценивания результатов текущего контроля успеваемости по учебной практике

5 баллов (отлично) – обучающийся овладел на 100% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил самостоятельно и в требуемом объеме и без нарушений и ошибок вид работы, подлежащие текущему контролю успеваемости;

4 балла (хорошо) – обучающийся овладел не менее чем на 70% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил 75% вид работы, подлежащих текущему контролю успеваемости, либо при выполнении 100% запланированный вид работ, но допустил ошибки при ее выполнении;

3 балла (удовлетворительно) – обучающийся овладел не менее чем на 50% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил не менее чем на 50% запланированный вид работы с большим количеством ошибок, подлежащего текущему контролю успеваемости.

2 балла (неудовлетворительно) – обучающийся не овладел необходимыми практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью и выполнил менее чем на 50% либо с грубыми ошибками запланированный вид работы.

Критерии оценивания образовательных результатов обучающегося в процессе промежуточной аттестации по учебной практике

5 баллов (отлично) – обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, на оценку «отлично», овладел практическими умениями или навыками (опытом) и

компетенциями в полном объеме; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично». Высокий уровень соблюдения производственной дисциплины. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено;

4 балла (хорошо) – обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, с незначительными ошибками, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично» или «хорошо». Средний уровень соблюдения производственной дисциплины. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо». Представленное портфолио зачтено;

3 балла (удовлетворительно)–обучающийся выполнил не все виды работ или все виды работ со значительными нарушениями, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; отчет составлен на оценку «удовлетворительно». Низкий уровень соблюдения производственной дисциплины В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «удовлетворительно». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено;

2 балла (неудовлетворительно)– обучающийся выполнил менее чем 51%виды работ либо выполнял их с грубейшими нарушениями и не овладел профессиональными умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой практической подготовки. Отчет составлен на оценку «неудовлетворительно». Не соблюдение производственной дисциплины. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем практической подготовкой -наставником от организации, содержится отрицательная оценка.

Критерии оценивания результатов текущего контроля успеваемости по производственной практике

5 баллов (отлично) – обучающийся овладел на 100% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил самостоятельно и в требуемом объеме и без нарушений и ошибок вид работы, подлежащие текущему контролю успеваемости

4 балла (хорошо) – обучающийся овладел не менее чем на 70% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и

компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил 75% вид работы, подлежащих текущему контролю успеваемости, либо при выполнении 100% запланированный вид работ, но допустил ошибки при ее выполнении;

3 балла (удовлетворительно) – обучающийся овладел не менее чем на 50% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил не менее чем на 50% запланированный вид работы с большим количеством ошибок, подлежащего текущему контролю успеваемости.

2 балла (неудовлетворительно) – обучающийся не овладел необходимыми практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью и выполнил менее чем на 50% либо с грубыми ошибками запланированный вид работы.

Критерии оценивания результатов производственной практики в форме практической подготовки в процессе промежуточной аттестации

5 баллов (отлично) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в полном объеме; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, систематически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы за каждый день практики; своевременно предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник студента-практиканта и отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой производственной практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки; квалифицированно использует теоретические положения при анализе производственно-хозяйственной деятельности предприятия, показывает знание производственного процесса, «узких» мест и проблем в функционировании предприятия. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено.

4 балла (хорошо) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; соблюдал трудовую

дисциплину, подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник студента-практиканта и отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций; хорошо знает производственный процесс и функционирование предприятия в целом. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо». Представленное портфолио зачтено.

3 балла (удовлетворительно) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник студента-практиканта и отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой производственной практики; знает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «удовлетворительно». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено.

2 балла (неудовлетворительно) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; не соблюдал трудовую дисциплину, не подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре

отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой производственной практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы; слабо понимает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия. Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «неудовлетворительно». Представлено портфолио, выполненное на оценку «незачтено».

2. СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА

Коды и наименование формируемых профессиональных компетенций	Виды и объем работ на практике, условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Контроль выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы питания;</p> <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе предприятий туризма и гостеприимства;</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p>	<p>– аттестационный лист о прохождении практики;</p> <p>– характеристика с места производственной практики;</p> <p>– отчет по практике;</p> <p>– дневник практики.</p>

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости МДК 01.01.

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять</p>	<p>Тестовые задания Практические задания</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	освоил	хорошо
	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	частично освоил	удовлетворительно
	<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 01.01

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>освоил</p>	<p>хорошо</p>
--	--	--	---------------	---------------

		<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>частично освоил</p>	<p>удовлетворительно</p>
		<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	<p>не освоил</p>	<p>неудовлетворительно</p>

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости МДК 01.02

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	освоил	хорошо
	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	частично освоил	удовлетворительно
	<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 01.02

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>освоил</p>	<p>хорошо</p>
--	--	--	---------------	---------------

		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

**Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости
МДК 01.03**

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
---------------------------------------	--	-------------------	-------------------------	--------------------------

<p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской</p>	<p>Тестовые задания Практические задания</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>ОСВОИЛ</p>	<p>ОТЛИЧНО</p>
---	---	---	---------------	----------------

<p>Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	освоил	хорошо
	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	частично освоил	удовлетворительно
	<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 01.03

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>освоил</p>	<p>хорошо</p>
--	--	---	---------------	---------------

		<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>частично освоил</p>	<p>удовлетворительно</p>
		<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	<p>не освоил</p>	<p>неудовлетворительно</p>

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости МДК 01.04

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	освоил	хорошо
	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	частично освоил	удовлетворительно
	<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 01.04

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>освоил</p>	<p>хорошо</p>
--	--	--	---------------	---------------

		<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>частично освоил</p>	<p>удовлетворительно</p>
		<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	<p>не освоил</p>	<p>неудовлетворительно</p>

Результаты оценки уровня освоения компетенций обучающимися при учебной практики УП 01.01

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, на оценку «отлично», овладел практическими навыками и компетенциями в полном объеме; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		<p>обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, с незначительными ошибками, овладел практическими навыками и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично» или «хорошо». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично».</p> <p>Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо».</p> <p>Представленное портфолио зачтено</p>	освоил	хорошо
		<p>обучающийся выполнил не все виды работ или все виды работ со значительными нарушениями, овладел практическими навыками и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; отчет составлен на оценку «удовлетворительно». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка</p>	частично освоил	удовлетворительно

		<p>«удовлетворительно». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено</p>		
		<p>обучающийся выполнил менее чем 51% виды работ либо выполнял их с грубейшими нарушениями и не овладел профессиональными навыками и компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой практики. Отчет составлен на оценку «неудовлетворительно». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем практики - наставником от организации, содержится отрицательная оценка. Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «неудовлетворительно». Представлено портфолио, выполненное на оценку «незачтено».</p>	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения компетенций обучающимися при прохождении практики ПП 01.01

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, на оценку «отлично», овладел практическими навыками и компетенциями в полном объеме; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично».</p> <p>Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично».</p> <p>Представленное портфолио зачтено</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

<p>деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>				
--	--	--	--	--

3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1 МДК. 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Тестирование

1. Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?
 1. арендованное жилье
 2. гостиницы
 3. конгресс - центры
 4. хостелы

2. Ботель – это небольшая гостиница:
 1. на воде
 2. в воздухе
 3. под водой
 4. в горах

3. Мотель – это средство размещения, расположенное:
 1. в деловой части города
 2. вблизи автомагистрали
 3. в центре населенного пункта
 4. возле железнодорожного вокзала

4. Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?
 1. вызов врача
 2. передача корреспонденции
 3. информация портье
 4. обслуживание питанием в номере

5. В Израиле отели классифицируются по уровню комфорта на три категории:
 1. люкс, высшая, первая
 2. высшая, первая, вторая
 3. первая, вторая, третья

6. В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?
 1. Великобритания
 2. Германия

3. Греция
4. Франция

7. Международные гостиничные правила – это обязательные правила для любой гостиницы?

1. Да
2. Нет

8. Из какого количества комнат состоит жилой номер первой категории?

1. четырех
2. трех
3. двух
4. одной

9. В гостинице категории 4 звезды может быть четырехместный номер (2-й категории)?

1. да
2. нет

10. Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?

1. гардероб
2. бельевой склад
3. камера хранения
4. рецепция

11. Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?

1. да
2. нет

12. Консьерж – это работник службы:

1. административной
2. обслуживания
3. приема и расчетной части
4. эксплуатации номерного фонда

13. Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?

1. знание иностранных языков
2. коммуникабельность
3. наличие специального образования
4. ограничение возраста

14. Работников каких служб относят к персоналу первого уровня?

1. коммерческой

2. бронирования
3. технической
4. финансовой

15. К персоналу неконтактных служб относят работников службы:

1. административной
2. банкетинга
3. эксплуатации номерного фонда
4. обслуживания

16. Заявки на бронирование номеров/мест в средства размещения поступают из постоянных и _____ источников:

1. переменные
2. разовые
3. случайные
4. выборочные
5. внутренние

17. Какие пути (каналы) резервирования мест в гостиницах из перечисленных не предназначены для индивидуальных туристов?

1. Интернет – бронирование
2. Централизованное бронирование
3. Телефон
4. Почта
5. Факс

18. Какая информация не требуется в заявке на бронирование мест в гостинице?

1. количество гостей
2. дата и время приезда
3. дата и время отъезда
4. семейное положение потенциальных гостей
5. категория номера

19. Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимое ему время называется:

1. гарантированным
2. негарантированным
3. обязательным

20. Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?

1. без звезд и 1*
2. 1* и 2*
3. 2* и 3*

4. 3* и 4*
5. 4* и 5*

21. Багаж гостя в номер доставляет:

1. посыльный
2. коридорный
3. валет
4. портье
5. супервайзер

22. Услуги, которые оказывают консьержи, входят в цену размещения?

1. да
2. нет

23. Анкета «случайного» гостя, прибывшего в гостиницу, заполняется дежурным администратором?

1. да
2. нет

24. Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это:

1. информационный листок
2. страховой полис
3. подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение
4. пропуск в гостиницу

25. Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это бронирование:

1. обязательное
2. гарантированное
3. негарантированное
4. централизованное

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.

2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.

3. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства.

4. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.

5. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

6. Программное обеспечение деятельности туристских организаций.

7. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.

8. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.

9. Оказание первой помощи. Основы трудового законодательства Российской Федерации.

10. Техника безопасности и охраны труда.

Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.

2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

3. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.

4. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.

5. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.

6. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.

7. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.

8. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.

9. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.

Тематика практических заданий

№1. «Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

№2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.

№ 3. Оценка эффективности работы служб

№ 4 Анализ каналов прямых и непрямых продаж

№ 5. Анализ штатных и экстраординарных ситуаций

№6. Разработка инструкций на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Оказание первой помощи.

№ 7. Оценка организации и оптимизации рабочего процесса.

№ 8. Анализ офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.

№ 9. Составление графиков выхода на работу.

№ 10. Определение потребности служб в материальных ресурсах и персонале

№ 11. Планирование деятельности в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.

№ 12. Отождествление сотрудника с организацией, ее целями, философией и стандартами.

№ 13. Анализ внешнего вида сотрудников согласно установленным стандартам.

№14. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.

№ 15. Анализ состава личностных качеств, нежелательных для конкретных должностей и профессий.

№ 16. Анализ преимуществ и недостатков типов ОСУ.

№ 17. Построение структуры управления конкретной организации.

№ 18. Разработка стратегии организации методом SWOT-анализа.

№19. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.

№20. Анализ основных функций управления на примере конкретной организации.

№21. Принятие управленческих решений в конкретных ситуациях.

№ 22. Составление плана проведения совещания, переговоров, бесед.

№23. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.

№ 24. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.

№ 25. Разработка программы формирования лояльности персонала.

Примерные практические работы

Задание № 1. Разработайте цели и план деятельности следующих структурных подразделения

1. Ресторанная служба гостиничного предприятия
2. Служба приема и размещения гостиничного предприятия
3. Туристический офис
4. Служба управления номерного фонда отеля
5. Службы безопасности гостиничного предприятия
6. Служба маркетинга туроператорской организации
7. Служба маркетинга и продаж гостиничного предприятия
8. Отдел бронирования гостиничного предприятия

Задание № 2. Составьте схему взаимодействия служб предприятий туризма гостеприимства.

Цель: закрепление теоретических знаний на практике.

Графически изобразите взаимодействие между аутлетами гостиничного предприятия.

- 1) Схему взаимодействия служб малого гостиничного предприятия
- 2) Схему взаимодействия служб турбазы
- 3) Схему взаимодействия служб мотеля
- 4) Схему взаимодействия международного сетевого отеля
- 5) Схему взаимодействия служб туристского предприятия

Задание № 3. Определение качества обслуживания туристов при оказании гостиничных услуг и услуг общественного питания (по заданию преподавателя).

Вопросы для обсуждения:

1. Какими нормативными документами регулируются правила предоставления гостиничных услуг?
1. Что такое стандарт обслуживания?
2. К каким элементам работы гостиницы применяются стандарты качества обслуживания?
3. Что такое «сервис»? В чем различие понятий «стандарт обслуживания» и «сервис»?
4. Какие типы услуг питания могут предоставляться в рамках гостиницы и за ее пределами?

Задание № 4. Распределите по порядку этапы процесса личной продажи:

- Прием клиента, установление контакта
- Осуществление продажи

- Преодоление возможных возражений
- Выявление потребностей клиента
- Представление турпродукта
- Последующий контакт продавца и клиента

Задание № 5. Выполните творческое задание

Ваша фирма решила реализовывать довольно необычный туристский продукт. Конкурентов в данном сегменте рынка у Вас нет. Но и продукт довольно специфический. Подготовьте презентацию данного туристского предложения. Постарайтесь осветить все аспекты, присутствующие при личной продаже

Задание №6. Составьте текст инструктажа по технике безопасности на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Задание №7. Найдите, пожалуйста, соответствие повреждения – приёмы первой медицинской помощи (ПМП). Каждому виду повреждения соответствует приём ПМП, нужно восстановить эти соответствия:

повреждения:

- ушиб
- растяжение
- артериальное кровотечение
- венозное кровотечение
- переломы
- сотрясение головного мозга
- инсульт

приёмы первой медицинской помощи (ПМП)

- жгут
- давящая повязка
- покой
- иммобилизация
- холод
- приподнятое положение поврежденной части тела
- максимальное сгибание конечности
- поддержание сознания и дыхания
- возвышенное положение
- искусственное дыхание
- реанимация

Задание №8: Решите ситуационные задачи

Ситуационная задача №1:

Вы пошли в поход, взяли с собой футбольный мяч и оказались в ходе прохождения маршрута увидели спортивную площадку и не удержались - начали играть. В ходе игры ваш напарник получил удар мячом по голове.

Ситуационная задача №2:

В процессе пешего похода Вам на пути встретилось кафе. Ваш друг поскользнулся на пролитом киселе и ударился об обогревательный элемент

(батарею). Вы наблюдаете у друга сильное кровотечение.

Ситуационная задача №3:

В походе. Вы шли весь световой день, было жарко, +35градусов. Вдруг Вы заметили, что ваш друг, который ходил замыкающим в группе начал терять сознание.

Ситуационная задача №4:

В ходе тренировок по физической подготовке к походам, и сбегаю по лестнице ваш друг споткнулся и упал, почувствовав при этом острую боль в области тазобедренного сустава.

Контрольные вопросы?

1. Какие действия необходимо принять для оказания первой помощи при отравлении туриста. Распишите подробно?
2. Какие действия необходимо принять для оказания первой помощи при обморожении? Распишите подробно.
3. Какие действия необходимо принять для оказания первой помощи при укусах насекомых? Распишите подробно.
4. Какие действия необходимо принять для оказания первой помощи при тепловом поражении и солнечном ударе? Распишите подробно.
5. Какие действия необходимо принять для оказания первой помощи при переломах и вывихах. Распишите подробно.

Задание № 9. Из предложенных вариантов, выбрать функциональные обязанности администратора.

1. Размещение гостей.
2. Поднос багажа.
3. Уборка номеров.
4. Предоставление информации
5. Разрешение конфликтов
6. Побудка
7. Заказ билетов
8. Генеральная уборка номера
9. Расчет гостей.

Задание 2

Схематично изобразить рабочее место администратора.

1 вариант

Гостиница эконом-класса

2 вариант

Отель – люкс

3 вариант

Гостиница бизнес-класса

4 вариант

Отель-курорт

5 вариант

Гостиница бизнес класса

Какие рабочие инструменты необходимы администратору в процессе работы.

Задание № 10. Заполнить таблицу: «Необходимые качества администратора»

Физический облик	
Знания и навыки	
Общие способности	
Специальные навыки	

Задание № 11.

1. Вам необходимо подготовить график выхода сотрудников СПиР на работу с учетом различных схем, рассчитать при каждой схеме оптимальное количество сотрудников в смену.

2. Разработать должностную инструкцию для сотрудников СПиР, опираясь на следующие требования.

При разработке должны учитываться требования Профессиональных стандартов, а также требования к оформлению данного рода документов.

В должностную инструкцию могут включаться следующие разделы:

1. «Общие положения».
2. «Функции».
3. «Должностные обязанности».
4. «Взаимоотношения».
5. «Права».
6. «Оценка работы».
7. «Поощрения».
8. «Ответственность».

Задание № 12. Заполните таблицу «Основные отделы и службы гостиничного предприятия»

Служба/отдел	Руководитель	Сотрудники

Задание № 13. Составьте схему проведения контроля в заданном структурном подразделении. При оценке эффективности работы персонала предприятия оцените следующие аспекты:

- объем выполненной работы;
- сложность поставленных задач;
- особенности возложенных функциональных обязанностей;

Задание № 14. Создайте программу лояльности персонала.

Цель: Закрепление теоретических навыков по изученной теме.

Разработайте программы лояльности, заполнив таблицу.

Определение целей	сформулировать конкретные результаты, которые компания хочет достичь и в какие сроки
Расчёт текущего уровня лояльности:	провести опросы и создать матрицу для классификации сотрудников по группам.
Изучение референсов	изучить программы конкурентов, чтобы получить полезные идеи и сделать выводы

Анализ потребностей и ожиданий сотрудников	провести исследование интересов различных групп, включая руководство и обычных сотрудников
--	--

3.2 МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

Тестирование

1. Что представляет собой заявление в документообороте организации?
 1. это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника
 2. это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника
 3. это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя
2. Какие документы используются как средства фиксирования фактов, событий:
 1. письма, телеграммы, доверенности
 2. акты, протоколы
 3. заявления, объяснительные
 4. указания, распоряжения
3. Какие документы используются для передачи информации на расстояние:
 1. акты, протоколы
 2. заявления, объяснительные
 3. письма, телеграммы
 4. указания, распоряжения
4. Какие документы являются внешними:
 1. акты, протоколы
 2. письма, телеграммы
 3. подлинные и копии документов
 4. черновики и беловики
5. Классификация по степени подлинности:
 1. документ оригинальный или подлинный
 2. подлинные и копии документов
 3. черновики и беловики
 4. подлинники и черновики
6. Внутренние документы:
 1. черновики и беловики
 2. рукописные или машинописные документы
 3. создаются в учреждении и используются внутри него
 4. создаются не обязательно в учреждении, но используются внутри него
7. Какие документы являются внешними:
 1. акты, протоколы
 2. письма, телеграммы
 3. подлинные и копии документов
 4. черновики и беловики
8. Копия – это:
 1. часть подлинного документа
 2. обязательно повторяет форму оригинала

3. документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющая юридической силы

4. факсимильное воспроизведение оригинала

9. Классификация по сроку хранения:

1. документы срочные и несрочные

2. документы открытые и секретные

3. документы постоянного и временного хранения (до 10 лет и от 10 лет до 75 лет)

4. до 10 лет и от 5 лет до 25 лет

10. Классификация по степени гласности:

1. документы срочные и несрочные

2. документы открытые и секретные

3. документы постоянного и временного хранения

4. документы открытые и ограниченного доступа

11. Классификация по сроку исполнения:

1. документы срочные или отложенные по исполнению

2. документы к исполнению или несрочные

3. документы срочные и несрочные

4. документы исполненные или с установленным сроком исполнения

12. Классификация по юридической значимости:

1. подлинные и подложные (фальсифицированные)

2. подлинные и копии документов

3. черновики и беловики

4. подлинники и черновики

13. Документ – это:

1. носитель информации, используемой в целях ее передачи.

2. информация, зафиксированная любым способом на любом носителе

3. зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать

4. зафиксированная где-нибудь информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать

14. Понятие «документирование» - это...

1. запись информации и оформление документа

2. запись информации на различных носителях по установленным правилам

3. хранение документа

15. Документооборот – это...

1. условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета и исполнения

2. движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления адресату

3. отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами

16. «Делопроизводство» — это...

1. Система хранения документов
2. Составление документов
3. Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов

1. Основы делопроизводства. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
5. Основы документооборота туристских организаций. Правила оформления коммерческого предложения.

Тема 2.2. Основные виды управленческих документов

1. Организационные документы.
2. Регламенты, стандарты, и нормативно-техническая документация, применяемая в работе туристских организаций
3. Распорядительные документы.
4. Виды информационно-справочных документов.
5. Документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности)

Тема 2.3. Организация работы с документами

1. Понятие и принципы организации документооборота.
2. Порядок ведения документации.
3. Документы по трудовым отношениям.
4. Деловая речь и ее грамматические особенности.
5. Порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта.

Тематика практических заданий

№ 1 Составление отчетов по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги. Отработка навыков владения технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).

№ 2 Заполнение договора о реализации туристского продукта.

№3 Оформление необходимого комплекта документов при реализации туристского продукта.

№ 4 Заполнение утвержденных форм строгой отчетности.

№ 5 Оформление коммерческого предложения.

№6. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).

№7. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание).

№8. Использование документов информационно-справочного характера, необходимых для оказания экскурсионных услуг.

№9. Разработка штатного расписания экскурсионной организации (подразделения).

№ 10. Разработка сметы расходов экскурсионной организации (подразделения).

№ 11. Разработка текущих и оперативных планов работ сотрудников службы приема и размещения.

№12. Оформление документов, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

№ 13. Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

№ 14. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

№ 15. Составление приказов, личных дел, списка работников.

№ 16. Подготовка отчетов о своей работе за смену.

№17. Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

№18. Применение и использование стандартов и нормативно-технической документации в работе туристских организаций.

Примерные практические задания

Тема. Деловые бумаги. Деловая переписка

Составить деловое письмо, используя следующие требования:

Общие правила ведения деловой переписки:

1) До составления письма определить его характеристики:

– тип письма (сопроводительное, гарантийное, заказ, напоминание, извещение, и т. д.; презентационное письмо или предполагающее ответ);

– степень доступности для адресата (сможете ли вы изложить все необходимые моменты в одном письме или потребуются второе, уточняющее);

– срочность доставки (если письмо срочное, лучше оправить его «заказным» либо по электронной почте).

2) Любое деловое письмо имеет следующую общую структуру:

- наименование организации-отправителя;
- дата написания;
- адрес получателя, указание конкретного корреспондента;
- вступительное обращение;
- указание на тему и цель письма;
- основной текст;
- заключение (формула вежливости);
- подпись отправителя;
- указание на приложение и рассылку копий (если таковые имеются).

3.3 МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Тестирование

Тестирование на определение способности выносить стрессовые нагрузки при общении

№ п/п	Ситуация	Ваши реакции	Да	Нет
1	На вечере Вас вдруг попросили сказать присутствующим несколько слов	Сердцебиение Нервозность Веселость Спокойствие Смушение Покраснение лица	Б Б А А Б Б	А А Б Б А А
2	Вы спешите на встречу. По дороге Вы встречаетесь со знакомым, который начинает Вас расспрашивать о каких-то важных для него, но неважных для Вас делах	Дружелюбие Агрессивность Дрожание рук Спокойствие Нетерпение Потливость	А Б Б А Б Б	Б А А Б А А
3	Вас пригласили к 8 утра в вышестоящее учреждение. Вы приходите в приемную к назначенному времени, но Вам приходится ждать вызова целый час	Недружелюбие Злость Самоконтроль Сердцебиение Веселость Потливость	Б Б А Б А Б	А А Б А Б А
4	За праздничным столом Вы разлили почти целую бутылку вина	Веселость Смушение Безразличие Невнятное бормотание Естественный смех Покраснение лица	А Б А Б А Б	Б А Б А Б А
5	Вас задержали за проезд в автобусе без билета	Покраснение лица Спокойствие Дрожание рук Веселость	Б А Б А	А Б А Б

		Чувство стыда Естественный смех	Б А	А Б
6	Вы провели вечер в ресторане. Когда собрались оплатить счет, то обнаружили, что кошелек с деньгами оставили дома	Покраснение лица Спокойствие Сердцебиение Веселость Смушение Потливость	Б А Б А Б Б	А Б А Б А А
7	На ходу у Вашей машины лопнула шина. С большими усилиями Вы справились с управлением	Спокойствие Злость Потливость Самоконтроль Растерянность Сердцебиение	А Б Б А Б Б	Б А А Б А А
8	Вы возвращаетесь домой, открываете дверь и видите, что весь пол квартиры залит водой	Спокойствие Бездействие Дрожание рук Самоконтроль Злость Веселость	А Б Б А Б А	Б А А Б А Б
9	Вы сдаете экзамен. Вас просят подойти к экзаменатору. Вы слышите его неприятный и недружелюбный голос	Бледность Дрожание рук Спокойствие Уверенность Потливость Тревога	Б Б А А Б Б	А А Б Б А А
10	Вы поднимаетесь в лифте. Вдруг лифт останавливается между этажами	Веселость Злость Спокойствие Сердцебиение Неприятное ощущение Невозмутимость	А Б А Б Б А	Б А Б А А Б
11	Вы несете найденный в поезде чемодан. Вам говорят, что в чемодане может быть взрывное устройство	Спокойствие Волнение Уверенность Страх Сердцебиение Дрожание рук	А Б А Б Б Б	Б А Б А А А
12	При обсуждении одного вопроса после высказывания Вами своей точки зрения все присутствующие начали над Вами посмеиваться	Покраснение лица Веселость Спокойствие Злость Самоконтроль Смушение	Б А А Б А Б	А Б Б А Б А
13	Вы повздорили со своим другом. В конце концов Ваш друг сказал: «Я не хочу больше знать тебя»	Агрессивность Спокойствие Веселость Волнение Сердцебиение Самоконтроль	Б А А Б Б А	А Б Б А А Б
14	Вы написали заявление о поступлении на работу. Вас вызвали в отдел кадров. Когда Вы вошли,	Волнение Спокойствие	Б А	А Б

	инспектор по кадрам сказал: «Садитесь, Ваше заявление далеко не безупречно»	Невнятное бормотание Покраснение лица Хладнокровие Смущение	Б Б А Б	А А Б А
15	Вы танцуете. Ваша партнерша (Ваш партнер) говорит: «Нельзя сказать, что Вы хороший танцор»	Веселость Смущение Злость Покраснение лица Хладнокровие Естественный смех	А Б Б Б А А	Б А А А Б Б
16	При обсуждении какого-то вопроса один из присутствующих сказал Вам: «Вам нужно бы иметь собственное мнение»	Агрессивность Самоконтроль Смущение Потливость Хладнокровие Невнятное бормотание	Б А Б Б А Б	А Б А А Б А
17	В разговоре Вы случайно высказали свои истинные намерения. Собеседники поняли, что, рассказывая вымыслы, Вы хотели создать себе авторитет	Смущение Покраснение лица Невнятное бормотание Хладнокровие Веселость Дрожание рук	Б Б Б А А Б	А А А Б Б А
18	Ваш начальник недоволен Вашей работой. Он критически анализирует Ваши действия	Спокойствие Покраснение лица Самоконтроль Волнение Невнятное бормотание Улыбка смущения	А Б А Б Б Б	Б А Б А А А

Для оценки своей способности выносить стрессовые нагрузки подсчитайте количество выбранных ответов с отметкой «А» из всех 18 ситуаций. Определите способность по совпадению баллов с оценкой в таблице:

Количество всех ответов «А»	Способность переносить стрессовые ситуации
88 – 108	Высокая
60 – 87	Средняя
0 – 59	Низкая

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре

1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
2. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
3. Этика делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

4. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Техника публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы. Правила публичной презентации и самопрезентации. Правила и нормы работы с возражениями.

5. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.

6. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

7. Этика делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

8. Техника публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы.

9. Правила публичной презентации и самопрезентации.

10. Правила и нормы работы с возражениями.

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

1. Деловое общение. Этика и этикет. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Средства и методы вербального и невербального общения. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

2. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.

3. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.

4. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

5. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации

Тематика практических заданий

№ 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.

№ 2. Презентация себя и своих идей

№ 3. Оформление и обработка возражений и претензий к качеству туристского продукта или туристской услуги

№ 4. Анализ проблем в профессиональных отношениях с коллегами, партнерами и потребителями

№ 5. Своевременно реагировать на специальные запросы.

№ 6. Отработка навыков общения в различных ситуациях с последующим выбором оптимальной модели поведения

- № 7. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.
- № 8. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.
- № 9. Отработка навыков владения, техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
- № 10. Отработка навыков владения культурой межличностного общения.
- № 11. Соотношение средств вербального и невербального общения в процессе коммуникации
- № 12. Предоставление туристической информации гостю отеля

Примерные практические задания

Игра «Трудовой конфликт».

Цель игры. Познакомить студентов с возможными производственными ситуациями и межличностными взаимоотношениями в трудовом коллективе; в игровой форме найти различные варианты выходов из создавшихся ситуаций, помочь выявить причины подобных ситуаций; попытаться определить необходимые личностные и функциональные качества каждого из «персонажей» описанных ситуаций.

К вам с жалобой на грубое недостойное поведение мед персонала обращается один из самых добросовестных и квалифицированных работников вашего коллектива. Как вы отреагируете?

Теперь представьте, что с аналогичной жалобой пришел один из самых недобросовестных работников, не раз допускавший дисциплинарные проступки. Как надо отреагировать в этом случае?

Повести себя в обоих случаях одинаково? Или, наоборот, реакция должна быть разной? Какой позиции вы придерживаетесь? Аргументируйте ее.

Вам позвонил ваш руководитель, который сказал, что у него на приеме был работник из вашего подразделения, высказывавший претензии к вам, считающий, что вы относитесь к нему предвзято и необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас разобраться в сложившейся ситуации и переговорить с работником. Продумайте план беседы. С чего вы начнете разговор, какие вопросы вы зададите вашему собеседнику и что хотите услышать от него, чем предпочли бы завершить разговор?

Участники игры: а) руководитель; б) мед персонал; в) работники.

Порядок проведения игры:

Между участниками распределить роли руководителя, мед персонала, работников.

Разыграть описанные выше ситуации, меняя по ходу игры роли между участниками и вводя новых «игроков».

Проанализировать ход игры и определить возможные выходы (способы урегулирования) из ситуаций.

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

Тестирование

№	Задание	Текст задания		
1	Закончите фразу	Основное предприятие индустрии гостеприимства, целью деятельности которого являются прием, обслуживание, обеспечение отдыха посетителей называется.....		
2	Закончите фразу	Обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей их информацией – одна из функций службы.....		
3	Закончите фразу	Ответственное лицо, в задачи которого входит регистрация прибывшего гостя, назначение номера выполняет.....		
4	Закончите фразу	Служащие гостиницы, несущие дежурство у входных дверей гостиницы –		
5	Вставьте слово	В Великобритании применяемая система классификации гостиниц по уровню комфорта – система		
6	Вставьте слово	В Греции уровень комфорта гостиницы классифицируется по системе (чего?).		
7	Начните определение	(что?) – фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.		
8	Начните определение	(что?) – это документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг гостя гостиницы турагентством		
9	Определите категорию гостиницы	Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, смена полотенец ежедневно, мелкий ремонт одежды.		
10	Определите категорию гостиницы	Гостиница имеет 100% одно-двух местных номеров, предоставляет услуги швейцара, аренда и прокат автомобиля, ежедневную смену постельного белья и полотенец, круглосуточно предоставляет услуги питания.		
11	Определите категорию номера	Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв.метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование предназначен для длительного проживания.		
12	Определите категорию номера	Гостиничный номер состоящий из одной жилой комнаты с одно/двумя кроватями, с полным санузлом (душ, туалет) рассчитанный на проживание одного /двух человек.		
13	Установите соответствие	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>1.Бизнес-отель 2.Акватель 3. Бунгало</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>А. Отдельная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. Б.Гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности. В.Оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и</p> </td> </tr> </table>	<p>1.Бизнес-отель 2.Акватель 3. Бунгало</p>	<p>А. Отдельная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. Б.Гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности. В.Оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и</p>
<p>1.Бизнес-отель 2.Акватель 3. Бунгало</p>	<p>А. Отдельная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. Б.Гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности. В.Оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и</p>			

			поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.
14	Установите соответствие	1.Время освобождения номера 2.День заезда 3.Время предоставления номера	А. Дата прибытия гостя в средство размещения. Б. Время заселения гостя в номер в день заезда. В. Время (местное), не позднее которого гость должен освободить номер в день отъезда
15	Установите соответствие	1.Форма 1 Г 2.Форма 4 Г 3. Форма 11 Г	А. Карта гостя Б. Квитанция «Автостоянка» В. Анкета гостя.
16	Установите соответствие	1.Виза 2.Ваучер 3.Дорожный чек	А. Специальный денежный документ, продаваемый банку туристу, содержащий письменное распоряжение гарантировать платеж при расчетах за гостиничные услуги. Б. Это платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых туристом во время пребывания в гостинице. В. Разрешение правительства страны на въезд-выезд, проживания или транзитный проезд через территорию страны.
17	Установите соответствие	1. Апартаменты 2. Отель «Люкс» 3. Курортная гостиница	А. 100-150 номеров; полный набор услуг; цены выше среднего; расположена в курортной зоне. Б. 100-400 номеров; центр города; цена очень высокая; персонал высокого уровня, выполняют различные пожелания гостей. В. 100-400 номеров; чаще всего самообслуживание; цена зависит от времени размещения.
18	Рассчитайте количество прожитых суток	Заезд 10.11.2018 в 12:00 часов по местному времени. Выезд 12.11.2018 в 19:00 часов по местному времени. Расчетный час – 12:00 часов по местному времени	
19	Рассчитайте количество прожитых суток	Заезд 10.11.2018 в 15:00 часов по местному времени. Выезд 13.11.2018 в 15:00 часов по местному времени. Расчетный час – 12:00 часов по местному времени.	
20	Рассчитайте стоимость проживания	Заезд 10.11.2018 в 09:00 по местному времени, выезд 12.11.2018 в 20:00 по местному времени. Стоимость номера 2000 руб. в сутки. Расчетный час – 12:00 часов по местному времени.	
21	Рассчитайте стоимость дополнительных услуг и проживания	Заезд 12.11.2018 в 11:00, выезд 14.11.2018 в 21:00. Номер был забронирован. Стоимость номера 1000 руб. в сутки. Дополнительные услуги: завтрак стоимостью – 250 рублей. Расчетный час – 12:00 часов по местному времени.	
22	Дайте однозначный ответ (Да/ Нет)	Имеет ли право гость требовать безвозмездного устранения недостатка в оказании услуги, если он обнаружил, что полотенце в ванной с дефектом?	

23	Дайте однозначный ответ (Да/ Нет)	Имеет ли право гость требовать уменьшение цены за оказанную услугу, если в номере не работает телевизор?
24	Дайте однозначный ответ (Да/ Нет)	Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения медицинской книжки.
25	Дайте однозначный ответ (Да/ Нет)	Для гостиницы категории «3 звезды» всему персоналу работающими с проживающими, необходимо свободное владение минимум двумя иностранными языками.
26	Дайте однозначный ответ (Да/ Нет)	Для гостиницы категории «5 звезд» работникам службы приема и размещения, достаточно знания одного иностранного языка.
27	Дайте однозначный ответ (Да/ Нет)	Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, при обнаружении недостатков оказанной услуги, если отель в установленный срок устранил эти недостатки.
28	Рассчитайте полную стоимость за гостиничные услуги. Заполните счет форма 3 Г	Гость Иванова Татьяна Николаевна проживала в гостинице «Солнечная» г.Азова с 17.11.2018г по 19.11.2018г . Количество прожитых суток–3суток, стоимость проживания 2000 руб/сутки; дополнительные услуги завтрак –350 рублей; автостоянка – 150 рублей в сутки.
29	Заполните карту гостя	Гость Иванов Андрей Владимирович, заселился в гостиницу «Амакс Отель Азов» г.Азова, в номер 103, заезд 14.11.2018 г, выезд 17.11.2018 г
30	Заполните бланк услуги «Побудка»	В службу приема и размещения гости из номеров: 157, 323,236 сообщили о необходимости услуги «Побудка»: гость из номера 157 попросил разбудить его в 10:30ч. 12.11.2018; гость из номера 323 попросил разбудить его в 09:45ч. 12.11.2018; гость из номера 236 попросил разбудить его в 11:40ч. 12.11.2018.

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Тема. Ценообразование и ценовая политика

1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг.
2. Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.
3. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.
4. Методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта
5. Управление доходами: оптимизация цены.
6. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
7. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
8. Понятие тарифа, варианты тарифов.
9. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

10. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

1. Понятие обслуживания клиентов.
2. Основные стандарты обслуживания клиентов.
3. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.
4. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
5. Основные правила и нормы.
6. Деловое общение. Этика и этикет.
7. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Культура межличностного и делового общения.
8. Основы психологии, этики, эстетики.
9. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты.
10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Тематика практических заданий

- № 1 Отработка навыков оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт
- № 2 Расчет продолжительности туристских маршрутов
- № 3 Расчёт стоимости вновь сформированного туристского продукта или услуг;
4. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
- № 5. Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения)
- № 6. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
- № 7. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля
- № 8. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
- № 9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
- № 10 Тарифная политика
- № 11 Основные финансовые показатели деятельности отеля
- № 12. Отработка навыков процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг
- № 13. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
- № 14. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики

№ 15. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

№ 16. Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения

№ 17. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

№ 18. Отработка навыков точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен

№ 19. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения

Примерные практические работы

Задание 1.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: заезд 11.05.0000 г. в 12.00

Отъезд: 15.05.0000г. в 03.00

Бронирования не было.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

Задание 2.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 05.06.0000 г. в 17.00

Отъезд: 07.06.0000г. в 14.00

Бронирования не было.

Был заказан завтрак в номер, стоимость завтрака в номер 300 руб

Задание 3.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 15.03.0000г. в 07.00

Отъезд: 19.03.0000г. в 22.00

Номер был забронирован.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

В службе Root-service был заказан ужин, общая стоимость заказа -4500 руб.

Задание 4.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 15.03.0000г. в 07.00

Отъезд: 19.03.0000г. в 22.00

Номер был забронирован.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

В службе Root-service был заказан ужин, общая стоимость заказа -4500 руб.

Задание 5.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб., стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: заезд 07.03.0000г. в 15.00

Отъезд: 09.03.0000г. в 17.00

Номер был забронирован.

Была заказана индивидуальная экскурсия для гостя в музей-заповедник Ку스코во. Стоимость экскурсии -3500 руб., стоимость такси – 1500 руб.

Задание 6.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб., стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 10.04.0000г. в 01.00

Отъезд: 12.04.0000г. в 03.00

Бронирования не было.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

Был заказан трансферт в аэропорт Домодедово . Стоимость трансферта 500 руб. на одного человека.

Задание 7.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 3 звездной гостинице туристической группы в составе 10 человек, размещенных в двухместных номерах, при условии стоимости номера в сутки 2400 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 10.01.0000г. в 9.00

Отъезд: 15.01.0000г. в 12.00

Номера были забронированы.

В службе Room-service были заказаны завтраки на каждого участника тургруппы, стоимость завтрака 300 руб.

Задание 8.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб., стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 11.04.0000г. в 23.00

Отъезд: 14.04. 0000 г.в 12.00

Номер был забронирован.

Гость пользовался услугами прачечной и химчистки гостиницы. Общая стоимость услуг-1300 руб.

Задание 1: рассчитать на основе цен поставщиков услуг стоимость турпакета на прием в Нижний Новгород группы студентов продолжительностью 3 дня/2 ночи с проживанием в хостеле. Состав группы: студенты 20 чел. + 2 сопровождающих бесплатно.

Ход работы:

1. Собрать информацию о ценах на услуги поставщиков
2. Рассчитать стоимость услуг, входящих в состав тура.
3. Данные занести в таблицу.
4. Обосновать полученную цену тура сравнив ее с ценами конкурентов.

Программа тура:

1 день.

Встреча группы на ж/д вокзале. Размещение в гостинице. Завтрак. Экскурсия «Древний Нижний Новгород» (3 часа), посещение музея в Печерском монастыре (город XI – XVII вв, посещение нижегородского кремля, Благовещенского и Печерского монастырей). Обед. Экскурсия «Нижний – город купеческий» (2 часа).

2 день.

Завтрак. Загородная автобусная экскурсия в Макарьевский монастырь (знакомство с историей монастыря, историей Макарьевской ярмарки – 10 часов). Обед в монастыре.

3 день.

Завтрак. Загородная автобусная экскурсия на «Тайнственное озеро Светлояра» (10 часов). Озеро Светлояр – это легенды о древнем граде Китеже, заповедный край дремучих лесов, живописных рек и озёр. Обед в с.Владимирском. Проводы группы на ж/д вокзал.

В стоимость включено:

- размещение в гостинице в двухместных номерах – 2 ночи.
- питание 3 завтрака, 3 обеда.
- транспортное обслуживание по программе
- трансфер
- экскурсионное обслуживание по программе
- услуги экскурсовода
- входные билеты в музеи

За дополнительную плату:

- ужин от 240 руб. на человека

Калькуляция тура на группу туристов (_____ чел.)

Период _____

Наименование калькуляционных статей	На группу	На одного человека
	размещение	размещение
Проживание		
Питание		
Транспортные расходы		
Экскурсионная программа		
Итого прямых затрат (себестоимость)		
Косвенные расходы (10%)		
Полная себестоимость (цена нетто)		
Налоги (18%)		
Прибыль (30%)		
Комиссионное вознаграждение (10%)		
Стоимость тура на группу (цена брутто)		

Задание: (рассчитать стоимость тура с группы и с 1 человека) на группу 16 человек, продолжительностью 8 дней/7 ночей, (ж/д купе), по маршруту:

Москва – Екатеринбург – Ганина яма – Сысерть – Березовский – Москва

Стоимость проезда ж/д транспортом (вагон купе) группы из 16 человек составляет 80000 руб.

Для проведения тура предоставляется микроавтобус «Ивеко», аренда которого на все время составит 16000 руб.

Проживание в гостинице «Свердловск», где стоимость двухместного стандартного номера составляет 800 руб. в сутки для группы не менее 12 человек (обычная цена на размещение составляет 950 рублей).

Таким образом, для группы забронированы 8 двухместных номеров на 8 дней и 7 ночи.

Во время тура гостям предоставляется 7 завтраков, 7 обедов и 7 ужинов. Завтрак в гостинице «Свердловск» входит в стоимость номера в сутки. Стоимость обеда – 250 руб., ужина – 350 руб.

Данный тур предполагает 2 обзорных экскурсии по городу и 5 тематических:

- обзорная экскурсия по городу Екатеринбургу 720 руб. на группу;

- обзорная экскурсия по городу Сысерть, с посещением озера «Тальков камень» - 640 руб. на группу;
 - экскурсия «На границу Европы и Азии» - 640 руб. на группу;
 - экскурсия «Последний путь императора» - 1280 руб. на группу;
 - экскурсия «По литературному кварталу» - 240 руб. на группу;
 - экскурсия «Золото Урала» г. Берёзовский - 320 руб. на группу;
- В процессе экскурсий группа посещает 6 музеев (цена входного билета):
- музей истории камнерезного и ювелирного искусства - 30 руб.;
 - Свердловский областной краеведческий музей - 20 руб.;
 - музей П.П. Бажова – 15 руб.;
 - геологический музей поселка Асбест – 30 руб.;
 - музей золото-платиновой промышленности Урала – 25 руб.;
 - объединенный музей писателей Урала 40 руб.

Косвенные затраты туроператора включают 10%: расходы на организацию набора групп, амортизацию основных средств и нематериальных активов, арендные платежи, оплату услуг банков и предприятий связи, содержание офиса, заработную плату и т.д.

Налог на добавленную стоимость (НДС) в Российской Федерации установлен на уровне 18%.
Прибыль турфирмы 20%.

Задача 1. Сформировать турпродукт и рассчитать цену обслуживания указанного в задании.
Задание на прием в Самаре

Группы студентов (12+1) из Болгарии в летний сезон (4 дня/3 ночи).

Обязательные услуги по программе: проживание, 2-х разовое питание, экскурсии, развлекательные мероприятия, трансфер на встречу и проводы.

Класс обслуживания – туристский.

Условия задачи:

1. Стоимость размещения в гостиницах г.Самары:

Высокий уровень (Холидей Инн, Ренессанс, Гостиный двор)
за номер DBL SNGL на базе ВВ 6500 – 12000руб

Средний уровень (Бристоль Жигули, Азимут, Россия, Волга)
за номер DBL, SNGL на базе ВВ 1500 – 3500руб

Эконом вариант (Жигули, Вирджиния, гостиницы типа общежития)
за 1 чел. В 3-х, 4-х местном номере без питания
200 – 500 руб.

2. Питание: завтрак -100-300руб, обед – 150-500руб, ужин -100-500руб

3. Трансфер (автобус) ж/д вокзал – гостиница – ж/д вокзал - 3000руб.

(автобус) а/п – гостиница – а/п - 5000руб

(авто до 4 чел) а/п –отель-а/п - 700 – 5000руб

4. Аренда теплохода для прогулки по Волге до 40 чел. в час 3500руб (минимум 3 часа)

5. Экскурсия (обзорная, тематическая) 3часа на автобусе - 3000руб

6. Аквапарк – стоимость билета на 1 чел на 3часа детский (до 12 лет)-200руб, взрослый 300руб.

7. Аренда легкового автомобиля за час – от 150 руб до 2000руб

8. Услуги гида-сопровождающего за час – от 500руб до 800руб

Задача 2.

Сформировать турпродукт и рассчитать цену обслуживания указанного в задании.

Задание на прием в Самаре.

Группы школьников (16+1) из Саратова в летний сезон (3 дня/2 ночи).

Обязательные услуги по программе: проживание, 3-х разовое питание, экскурсии, трансфер на встречу и проводы.

Класс обслуживания – экономический.

Условия задачи:

1. Стоимость размещения в гостиницах г.Самары:

Высокий уровень (Холидей Инн, Ренессанс, Гостиный двор)
за номер DBLSNGL на базе ВВ 6500 – 12000руб

Средний уровень (Бристоль Жигули, Азимут, Россия, Волга)
за номер DBL, SNGL на базе ВВ 1500 – 3500руб

Эконом вариант (Жигули, Вирджиния, гостиницы типа общежития)
за 1 чел. В 3-х, 4-х местном номере без питания
200 – 500 руб.

2. Питание: завтрак -100-300руб, обед – 150-500руб, ужин -100-500руб

3. Трансфер (автобус) ж/д вокзал – гостиница – ж/д вокзал - 3000руб.
(автобус) а/п – гостиница – а/п - 5000руб
(авто до 4 чел) а/п –отель-а/п - 700 – 5000руб

4. Аренда теплохода для прогулки по Волге до 40 чел. в час 3500руб (минимум 3 часа)

5. Экскурсия (обзорная, тематическая) 3 часа на автобусе - 3000руб

6. Аквапарк –стоимость билета на 1 чел на 3 часа детский (до 12 лет)-200руб, взрослый 300руб

Аренда легкового автомобиля за час – от 150 руб до 2000руб

8. Услуги гида-сопровождающего за час – от 500руб до 800руб

Задача 3

Сформировать турпродукт и рассчитать цену обслуживания указанного в задании.

Задание на отправку туристов за рубеж.

Маршруту Самара – Прага – Самара 2 взр. на 8 дней/7 ночей.

Обязательные услуги по программе: транспортные услуги (авиа), проживание, 2-х разовое питание, экскурсии, трансфер на встречу и проводы, страхование.

Класс обслуживания – туристский.

Условия задачи:

1. Транспортные услуги:

Стоимость авиабилета на 1 человека по маршруту
Самара-Прага-Самара 280евро (эконом.класс)
800 евро (бизнес класс)

Самара- Кипр -Самара 170евро

Самара-Барселона-Самара 310евро (эконом класс)
500 евро (бизнес класс)

Самара –Варна –Самара 290 евро (эконом. класс)

Самара –Форли – Самара 310 евро (эконом. класс)

Самара –Рим –Самара 1500евро (бизнес класс)

Самара –Пула –Самара 380 евро (эконом. класс)

Самара –Шарджа –Самара 240\$ (эконом. класс)

Москва –Дубай –Москва 1900 \$ (бизнес класс)

Москва – Пхукет–Москва 560 \$ (эконом. класс)

Самара -Бангкок –Самара 1950 \$ (бизнес класс)

Самара –Хургада –Самара 250 \$

Самара –Анталия - Самара 230\$

Самара – Тель-Авив –Самара 300\$

Стоимость ж/д билета на 1 человека.по маршруту

Москва-Прага-Москва 200евро

2.Стоимость размещения

За ночь за номер в евро или Долларах США в отеле определенной категории:

3* SNGL 15 -40 DBL 15 -30 DBL + CHLD 20-50 TRPL 25- 50

4* SNGL 40 – 300 DBL 60 – 600 DBL + CHLD 80 -800 TRPL 100 – 800

5* SNGL 80 – 1200 DBL 80 - 2000 DBL + CHLD 100 – 2500 TRPL 110 -3000

Будем считать, что цены даны с выбранным Вами типом питания BB HB FB ALL (тип питания определите сами)

3. Трансфер а/п-отель-а\п 10евро или \$ на человека, если групповой.

Индивидуальный - 80 -400 за машину до 3-х человек

4. Медицинская страховка – 0,5 евро или 0,5\$ на человека на день пребывания в стране

5. Экскурсии от 30 до 75 евро или \$ на человека.

Задача 4.

Сформировать турпродукт и рассчитать цену обслуживания указанного в задании.

Задание не отправку туристов за рубеж.

Маршрут Самара – Шарджа – Самара 2 взр. на 8 дней/7 ночей.

Обязательные услуги по программе: транспортные услуги (авиа), проживание, 2-х разовое питание, трансфер на встречу и проводы, страхование.

Класс обслуживания – туристский.

Условия задачи

1. Транспортные услуги:

Стоимость авиабилета на 1 человека по маршруту

Самара-Прага-Самара 280евро (эконом.класс)

800 евро (бизнес класс)

Самара- Кипр -Самара 170евро

Самара-Барселона-Самара 310евро (эконом класс)

500 евро (бизнес класс)

Самара –Варна –Самара 290 евро (эконом. класс)

Самара –Форли – Самара 310 евро (эконом. класс)

Самара –Рим –Самара 1500евро (бизнес класс)

Самара –Пула –Самара 380 евро (эконом. класс)

Самара –Шарджа –Самара 240\$ (эконом. класс)

Москва –Дубай –Москва 1900 \$ (бизнес класс)

Москва – Пхукет–Москва 560 \$ (эконом. класс)

Самара -Бангкок –Самара 1950 \$ (бизнес класс)

Самара –Хургада –Самара 250 \$

Самара –Анталия - Самара 230\$

Самара – Тель-Авив – Самара 300\$

Стоимость ж/д билета на 1 человека.по маршруту

Москва-Прага-Москва 200евро

2.Стоимость размещения

За ночь за номер в евро или 1 долларах США в отеле определенной категории:

3* SNGL 15 -40 DBL 15 -30 DBL + CHLD 20-50 TRPL 25- 50

4* SNGL 40 – 300 DBL 60 – 600 DBL + CHLD 80 -800 TRPL 100 – 800

5* SNGL 80 – 1200 DBL 80 - 2000 DBL + CHLD 100 – 2500 TRPL 110 -3000

Будем считать, что цены даны с выбранным Вами типом питания BB HB FB ALL (тип питания определите сами)

3. Трансфер а/п-отель-а\п 10евро или \$ на человека, если групповой.

Индивидуальный - 80 -400 за машину до 3-х человек

4. Медицинская страховка – 0,5 евро или 0,5\$ на человека на день пребывания в стране

5. Экскурсии от 30 до 75 евро или \$ на человека.

4. КОМПЛЕКТЫ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ВИДУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Отличительные признаки построения управленческой системы в организациях индустрии гостеприимства хозяйства РФ.
2. Основы организации предпринимательской деятельности предприятий гостиничного бизнеса. Организационно-правовые формы юридических лиц.
3. Организационная и управленческая структура индустрии гостеприимства комплекса. Правила формирования и построения иерархии подчиненности.
4. Определение и значение «миссии» для индустрии гостеприимства предприятия. Основные функции менеджмента.
5. Организационная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства: определение и состав. Способы внедрения управленческих решений в гостинично-ресторанных комплексах.
6. Основные функции департаментов гостиничного комплекса.
7. Генеральный менеджер и его роль в деятельности отеля.
8. Автоматизированные системы управления. Система бронирования номерного фонда и работа с гостевым контингентом.
9. Управленческая структура службы питания и ее основное функциональное назначение.
10. Планирование деятельности ресторанной службы гостиничных комплексов.

4.2 МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения.
2. Порядок обработки документов.
3. Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации.

4. Составление номенклатуры дел.
5. Регистрация и индексация документов.
6. Порядок обработки поступающих и отправляемых документов, виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.
7. Организация контроля исполнения документов.
8. Понятие, значение и организация контроля исполнения документов.
9. Формы и виды контроля за исполнением документов.
10. Составление номенклатуры дел.
11. Распределение исполненных документов в дела.
12. Систематизация и закрепление индексов дел, установление сроков хранения дел.
13. Формирование и оформление дел.
14. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (подшивка) дел.
15. Оформление обложек дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения.
16. Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристской организации.
17. Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив.
18. Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве.
19. Экспертиза ценности документов и дел.
20. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив; описание дел, передаваемых в архив организации, передача документов в архив.

4.3 МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Что такое этика, мораль, нравственность?
2. Что такое профессиональная этика?
3. Что является предметом профессиональной этики?
4. Какие виды профессиональных этик выделяют?
5. Перечислите общие особенности профессиональных этик.
6. Перечислите частные особенности профессиональных этик.
7. Что такое кодекс профессиональной этики?
8. Какими свойствами должен обладать кодекс профессиональной этики?
9. Дайте определение понятию «этикет».
10. Перечислите виды этикета.
11. Какими особенностями обладает этикет?
12. Объясните значение уровня культуры речи в профессиональной деятельности.
13. Для чего существуют различные языковые нормы?
14. Какой признак речевой культуры связан с выбором стиля речи?

15. Какой стиль речи сочетает в себе свойства разговорного и научного функциональных стилей?
16. Что такое формула речевого этикета?
17. В чём заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
18. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
19. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
20. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
21. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
22. Как следует вручать и получать визитную карточку?
23. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?
24. Для чего необходимы знания национального этикета?
25. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
26. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892 – 1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
27. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для её преодоления?
28. Как правильно провести переговоры и организовать деловую дискуссию?
29. Общие правила ведения деловой переписки.
30. Оформление делового сообщения.

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

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
4. Перечень практических занятий и лабораторных работ.
5. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
6. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
7. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

8. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

9. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.

10. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.

11. Деловое общение. Этика и этикет.

12. Перечень практических занятий и лабораторных работ

13. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики

14. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

4.5 УП.01.01 Учебная практика

Во время прохождения учебной практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:

1. Организация рабочего места;
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;
5. Разработка плана целей деятельности служб.
6. Осуществление делопроизводства и документооборота;
7. Составление деловых документов;
8. Составление организационных и распорядительных документов;
9. Создание отчетов.
10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;
13. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;
14. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;
15. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

По результатам практики руководителями практики от организации и от Колледжа формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения (формирование, закрепление, развитие) обучающимися практических навыков и компетенций по виду деятельности, соответствующей

профессиональной образовательной программе, и составляется характеристика на обучающегося.

В период прохождения практики в форме практической подготовки обучающимся ведется дневник, а по результатам практики – составляется отчет, который утверждается руководителем практики от Колледжа.

В качестве приложения к отчету обучающийся оформляет и размещает в портфолио графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие уровень сформированности практического опыта и компетенций по виду освоенной профессиональной деятельности.

После прохождения производственной практики в форме практической подготовки обучающиеся представляют руководителю практики пакет документов:

- Дневник;
- Характеристику;
- Аттестационный лист;
- Письменный отчет об итогах прохождения практики;
- Портфолио.

Обучающиеся представляют портфолио для выставления в соответствующем разделе оценки по данному виду практике. В электронный вариант портфолио обучающийся также вносит оценку по данному виду практической подготовки.

Руководитель практики от Колледжа оформляет на обучающегося аттестационный лист.

Документы по практике формируются в бумажном виде. При сдаче в архив документов по практике оформляется акт передачи.

Ответственность за соблюдение требований документационного обеспечения по практике обучающихся возлагается на руководителя практики от Колледжа.

4.6 ПП.01.01 Производственная практика

Во время прохождения производственной практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;
4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;
5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;
6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;
7. Внесение изменений в заказ.

8. Составление и обработка документации;
9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.
13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;
14. Владение профессиональной этикой;
15. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;
16. Составление отчетности;
17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

По результатам практики руководителями практики от организации и от Колледжа формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения (формирование, закрепление, развитие) обучающимися практических навыков и компетенций по виду деятельности, соответствующей профессиональной образовательной программе, и составляется характеристика на обучающегося.

В период прохождения практики в форме практической подготовки обучающимся ведется дневник, а по результатам практики – составляется отчет, который утверждается руководителем практики от техникума.

В качестве приложения к отчету обучающийся оформляет и размещает в портфолио графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие уровень сформированности практического опыта и компетенций по виду освоенной профессиональной деятельности.

После прохождения производственной практики в форме практической подготовки обучающиеся представляют руководителю практики пакет документов:

- Дневник;
- Характеристику;
- Аттестационный лист;
- Письменный отчет об итогах прохождения практики;
- Портфолио.

Обучающиеся представляют портфолио для выставления в соответствующем разделе оценки по данному виду практике. В электронный вариант портфолио обучающийся также вносит оценку по данному виду практической подготовки.

Руководитель практики от техникума оформляет на обучающегося аттестационный лист.

Документы по практике формируются в бумажном виде. При сдаче в архив документов по практике оформляется акт передачи.

Ответственность за соблюдение требований документационного обеспечения по практике обучающихся возлагается на руководителя практики от техникума.

4.7 ПМ.01.01. ЭМ Экзамен по модулю

Обучающийся допускается к экзамену по модулю при положительной аттестации по всем междисциплинарным курсам, учебной и производственной практике профессионального модуля.

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, имитирующих работу в практикоориентированных ситуациях.

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

Для аттестации по профессиональному модулю рекомендовано также использовать защиту портфолио.

Для проведения экзамена по модулю ПМ.01:

обучающийся должен знать:

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

обучающийся должен уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение 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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

