

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

**по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Форма обучения – очная

Год набора - 2024

Дербент 2024

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК

(занимаемая должность)

Б.Х. Мамедов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова

(степ., инициалы, фамилия)

ОГЛАВЛЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	4
1.1. Результаты освоения дисциплины.....	4
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.....	4
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	4
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.....	6
 РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	23
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.....	23
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	23
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	25
 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	27

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания общие компетенции и осваиваются следующие умения и знания

Код	Наименование общих компетенций
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 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
Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является *экзамен по модулю*, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства** является **экзамен**, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** является **дифференцированный зачет**, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения** является **дифференцированный зачет**, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства** является **экзамен**, который проводится в *устной* форме.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по

темам и разделам курсов профессионального модуля. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенции: ОК.01-ОК05; ОК.07; ОК.09; ПК 1.1-ПК 1.4.

Теоретический блок вопросов:

МДК 01.01 Координация 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. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
4. Каналы продаж гостиничного продукта.
5. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
6. Понятия: персонал, управление персоналом.
7. Цели, функции и принципы управления персоналом.
8. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.
9. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
10. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
11. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
12. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.
13. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
14. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
15. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.
16. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
17. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
18. Сущность и виды нормирования труда.
19. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
20. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи

служб.

21. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.
22. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
23. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
24. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
25. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс
26. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
27. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
28. Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
29. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
30. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
31. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
32. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Организационные документы.
4. Распорядительные документы.
5. Виды информационно-справочных документов.
6. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
7. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
8. Понятие и принципы организации документооборота.
9. Порядок ведения документации.
10. Документы по трудовым отношениям.
11. Деловая речь и ее грамматические особенности.
12. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.
13. Составление приказов, личных дел, списка работников.
14. Организация работы с документами
15. Составление и оформление распорядительных документов

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения.

1. Общие сведения об этической культуре.

2. Понятие: этика и мораль.
3. Категории этики. Нормы морали.
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности
5. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
6. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
7. Деловое общение. Этика и этикет.
8. Службы предприятий туризма и гостеприимства.
9. Структура. Персонал.
10. Введение лексики, закрепление в упражнениях
11. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.
12. Развитие навыков устной речи.
13. Выполнение упражнений с использованием лексики.
14. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.
15. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.
16. Введение и закрепление лексики.
17. Практика устной речи.
18. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
19. Практика устной речи.
20. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

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

1. Ценообразование и ценовая политика.
2. Ценообразование: расчет цены услуг.
3. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
4. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
5. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
6. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
7. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
8. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
9. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование
10. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.
12. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
13. Основные правила и нормы.
14. Деловое общение. Этика и этикет.
15. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Форма рубежного контроля –тестирование

Вопросы/задания рубежного контроля

Коды контролируемой компетенции: ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.

Тестирование

1. Служба бронирования занимается:

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:

- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
- б) более быструю загрузку номерного фонда;
- в) позволяет получить дополнительный доход.

3. Портье отвечает:

- а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
- б) за предоставления питания в номерах;
- в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:

- а) коммерческой службы
- б) службы приема, регистрации, размещения
- в) административно-управленческой службы.

6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:

- а) трансфер;
- б) трансферт;
- в) трансфер

7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:

- а) карточку гостя;
- б) талон и карточку на питание;

в) талон на дополнительные услуги.

8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице регистрируют:

- а) в ближайшем отделении милиции;
- б) в отделе паспортно - визовой службы города;
- в) заселяют без регистрации на основе визы.

9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

- а) на самого старшего члена группы;
- б) регистратор сам выбирает для кого;
- в) на руководителя групп

10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:

- а) обычным бронированием;
- б) специальным бронированием;
- в) гарантированным бронированием

11. Предварительное подтверждение - это:

- а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
- б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
- в) все ответы верны.

12. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;
- б) для гостиницы;
- в) для всех.

13. Импринтер - это:

- а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
- б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
- в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги

14. Консьерж - это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

15. Подтверждение брони - это:

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
- б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
- в) информация от туроператора, что он забронировал номер

16. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные

сведения:

- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
- б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
- в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.

17. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

- а) услуга побудки гостя;
- б) услуга обмена валюты;
- в) доставка корреспонденции в номер клиента.

18. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:

- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
- б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время
- в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это 8 9 время.

19. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:

- а) дневной тариф;
- б) персональный тариф;
- в) суточный тариф.

20. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:

- а) тариф «полупансион»;
- б) тариф «полный пансион»;
- в) тариф «все включено».

21. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:

- а) аннуляция;
- б) амортизация;
- в) эмиссия.

22. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:

- а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);
- б) обмен валюты;
- в) пользование бизнес центром.

23. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:

- а) «Стандарт поведения»;
- б) «Положение о персонале»

в) «Этический кодекс».

24. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) обычное бронирование;
- б) двойное бронирование;
- в) экспресс-бронирование.

25. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:

- а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;
- б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
- в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке.

26. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Форма рубежного контроля –тестирование

Вопросы/задания рубежного контроля

Коды контролируемой компетенции: ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.

Тестирование

1. Бланк письма содержит реквизиты:

- а) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, дата документа, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа адресата
- б) герб или эмблема организации, наименование организации, место составления, вид документа, регистрационный номер
- в) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, вид документа, дата документа, регистрационный номер

2. Общий бланк используют:

- а) для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)
- б) для организационно-распорядительных документов
- в) для служебных писем

3. Реквизиты на бланках продольного штампа располагают:

- а) посередине листа в верхней части бланка
- б) флажковым способом
- в) произвольно

4. Бланки конкретных видов документов предназначены для:

- а) для оформления служебных писем
- б) для оформления конкретного вида документа, за исключением служебных писем;
- в) для оформления распорядительных документов

5. Какой реквизит не входит в состав бланка письма:

- а) место издания
- б) справочные данные об организации
- в) ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа

6. Правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы организаций, структурных подразделений - это:

- а) положение;
- б) устав;
- в) инструкция

7. Реквизитами Устава являются:

- а) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; виза согласования; текст; подпись
- б) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; заголовок; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись
- в) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись

8. Положение об организации утверждается:

- а) распорядительным документом вышестоящего ведомства;
- б) руководителем предприятия
- в) руководителем структурного подразделения

9. Проект положения подписывает:

- а) юрист
- б) руководитель организации
- в) разработчик

10. Типовые положения носят:

- а) формальный характер
- б) обязательный характер
- в) рекомендательный характер

11. Датой должностной инструкции является:

- а) дата составления
- б) дата подписания

в) дата утверждения

12. Должностная инструкция разрабатывается:

- а) руководителем структурного подразделения
- б) юрисконсультom предприятия
- в) руководителем предприятия

13. Должностная инструкция визируется:

- а) юрисконсультom предприятия
- б) заместителем директора
- в) руководителем организации

14. Должностная инструкция содержит реквизиты:

- а) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей
- б) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы
- в) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы

15. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия:

- а) решение
- б) приказ
- в) постановление

16. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства:

- а) приказ
- б) решение
- в) распоряжение

17. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа:

- а) из двух
- б) из одной
- в) из трех

18. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают:

- а) в именительном падеже
- б) в родительном падеже
- в) в дательном падеже

19. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит:

- а) гриф утверждения
- б) заголовок к тексту

в) номер документа

20. Приказ по основной деятельности подписывает:

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) исполнитель

21. Постановление подписывает:

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) руководитель и секретарь коллегиального органа

22. Приказ по основной деятельности оформляют:

- а) на бланке письма
- б) на бланке конкретного вида документа
- в) на должностном бланке

23. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в 14 15 следующем написании:

- а) ПРИКАЗЫВАЮ
- б) приказываю
- в) Приказываю

24. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом:

- а) ПРЕДЛАГАЮ
- б) РЕШАЕТ
- в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

25. Руководитель и главный бухгалтер подписывают:

- а) письмо-извещение
- б) рекламное письмо
- в) гарантийное письмо

26. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если:

- а) нет бланка формата А4
- б) текст письма не превышает 6 строк
- в) есть соответствующее указание руководителя

27. В состав реквизитов служебного письма не входит:

- а) название вида документа;
- б) адресат;
- в) подпись.

28. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется:

- а) на всех документах

- б) только на присылаемых документах
- в) по усмотрению секретаря

29. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется:

- а) во всех письмах
- б) в ответных письмах
- в) инициативных письмах

30. Печатью удостоверяется:

- а) письмо-напоминание
- б) письмо-приглашение
- в) гарантийное письмо

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Форма рубежного контроля –тестирование

Вопросы/задания рубежного контроля

Коды контролируемой компетенции: ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.

Тестирование

Задание 1.

Свод правил поведения это ...

- А) Этикет
- Б) Устав
- В) Административное право
- Г) Меню

Задание 2.

Укажите наиболее существенную характеристику этикета:

- А) Совокупность правил поведения, принятых в данном обществе или разделяемых теми или иными группами людей
- Б) Универсальный инструмент для успеха
- В) Внешняя форма поведения
- Г) Правила хорошего тона
- Д) Универсальные правила поведения

Задание 3.

Если клиент просит жалобную книгу, работник сервиса должен:

- А) Сделать вид, что не расслышал просьбу
- Б) Отказать клиенту
- В) Послать клиента по инстанциям
- Г) Удовлетворить просьбу;

Задание 4.

Стиль делового общения это:

- А) Система средств воздействия на партнера
- Б) Нормы общения в конкретной ситуации
- В) Индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнеров

Задание 5.

Принимать одновременно несколько посетителей:

- А) Неудобно, поскольку посетители не могут полностью изложить свое дело
- Б) Удобно, поскольку это экономит время
- В) Удобно, поскольку Ваши возможности принимать информацию безграничны
- Г) Нет правильного ответа

Задание 6.

Качества, соответствующие культурному облику руководителя:

- А) Вежливость, искренность, корректность, пунктуальность, обязательность
- Б) Высокая требовательность к подчиненным, лояльность к партнерам и себе
- В) Конкретность, интерес к сотрудникам, деловитость, активность, воспитанность

Задание 7.

Представьте своего начальника-женщину заказчику-мужчине:

- А) Первой представлю начальницу, поскольку она женщина
- Б) Первым назову имя заказчика, т.к. нам необходимо его расположение
- В) Деловые представления зависят от ранга, а не от пола человека;

Задание 8.

Ваша беседа с клиентом слишком затягивается. Следует:

- А) Посмотреть на часы
- Б) Показать собеседнику на дверь
- В) Попросить собеседника закончить беседу
- Г) Извиниться за свою занятость и предложить перенести встречу

Задание 9.

Если собеседники сидят по одну сторону стола, это:

- А) Позиция сотрудничества
- Б) Позиция официального общения
- В) Оборонительная позиция
- Г) Независимая позиция

Задание 10.

Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от полуметра до метра:

- А) Публичная
- Б) Личная
- В) Интимная
- Г) Социальная

Задание 11.

Легче других налаживают контакт с новыми людьми:

- А) Холерики
- Б) Меланхолики
- В) Сангвиники
- Г) Флегматики

Задание 12.

Подчеркнутая иерархия и четкое соблюдение формальностей характерны для:

- А) Торговой сферы
- Б) Сферы культуры
- В) Инвестиционной финансовой культуры
- Г) Административной культуры

Задание 13.

Курение за накрытым столом допускается

- А) Когда захотелось, вы же гость
- Б) Только с разрешения соседа по столу
- В) Не допускается
- Г) Не раньше, чем подадут горячее
- Д) Во время произнесения застольной речи

Задание 14.

Укажите допущенную в представлении по всем правилам ошибку

- А) Сначала женщину представляют мужчине
- Б) Того, кто моложе, представляют старшему
- В) Того, кто занимает в обществе менее видное положение, представляют человеку более влиятельному

Задание 15.

С незаинтересованным собеседником следует себя вести так:

- А) Благодарить за вклад в беседу
- Б) Давать возможность сформулировать промежуточное заключение
- В) Задавать вопросы информативного характера, придать беседе привлекательную форму

Задание 16.

С нетерпеливым собеседником себя следует вести так:

- А) Вместе выяснять и рассматривать вопросы
- Б) Не допускать никакой критики
- В) Всегда оставаться хладнокровным и компетентным

Задание 17.

Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- А) Интервью
- Б) Деловая беседа
- В) Переговоры
- Г) Совещание
- Д) Презентация

Задание 18.

Вы - руководитель. Наиболее оптимальная линия поведения, если сотрудник не выполнил Вашего распоряжения:

- А) Сделать замечание
- Б) Не подавать вида, что Вам известно о проступке подчиненного
- В) Публично «высечь» сотрудника
- Г) Самому выполнить задание

Задание 19.

К этическим обязанностям руководителя не относится:

- А) Забота о благополучии подчиненных
- Б) Справедливость в оценке труда подчиненных
- В) Давать советы, касающиеся личной жизни подчиненных
- Г) Конструктивное использование идей подчиненных

Задание 20.

Вы - начальник. Вас отрывают от работы. Ваши действия:

- А) Закрыть дверь кабинета на ключ
- Б) Показать навязчивым сотрудникам на дверь
- В) Уделить время и выслушать
- Г) Объявить выговор всем, кто отвлекает

Задание 21.

Отстаивая свою точку зрения в дискуссии с партнером, Вы должны:

- А) Вести аргументацию корректно по отношению к партнеру
- Б) Оказывать эмоциональное давление на партнера
- В) Свести разговор к отрицанию позиции партнера
- Г) Указать партнеру его место

Задание 22.

Строгому деловому стилю соответствуют:

- А) Джинсы
- Б) Шорты
- В) Брюки
- Г) Бриджи

Задание 23.

Когда в кабинет входят старший по возрасту или положению человек или клиент, то для приветствия:

- А) Встают мужчины
- Б) Встают мужчины и женщины
- В) Никому вставать не обязательно

Задание 24.

Отчитывать провинившегося работника в присутствии других работников:

- А) Вполне этично
- Б) В зависимости от обстоятельств
- В) Не этично
- Г) Безусловно этично

Задание 25.

Комплимент это:

- А) Положительная оценка качеств собеседника, высказываемая старшим младшему
- Б) Преувеличение достоинств или приписывание достоинств, которых нет
- В) Небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе
- Г) Положительная оценка качеств руководителем
- Д) Положительная оценка, высказываемая мужчиной женщине или наоборот

Задание 26.

Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством:

- А) Забывчивости
- Б) Лжи
- В) Враждебности
- Г) Глупости
- Д) Неуважения

Задание 27.

Дайте оценку допустимости чувства юмора в деловой переписке:

- А) Да, чувство юмора в деловой переписке допустимо, такие легче читать
- Б) Нет, при ведении деловой переписки не следует допускать никакого юмора

Задание 28.

Мнение о деловом человеке складывается в следующем порядке (укажите очередность):

- А) 1. Внешность; 2. Разговор; 3. Интерьер его кабинета; 4. Профессионализм
- Б) 1. Разговор; 2. Внешность; 3. Интерьер его кабинета; 4. Профессионализм
- В) 1. Интерьер его кабинета; 2. Разговор; 3. Внешность; 4. Профессионализм
- Г) 1. Профессионализм; 2. Разговор; 3. Интерьер его кабинета; 4. Внешность

Задание 29.

Ситуация, в которой использования телефона нежелательно:

- А) Проведение переговоров
- Б) Выражение соболезнований
- В) Передача распоряжений
- Г) Обращение с деликатной просьбой
- Д) Поздравления

Задание 30.

О причине звонка:

- А) Спрашивать не принято
- Б) Спрашивать нужно всегда
- В) Спрашивать только у начальника
- Г) Спрашивать только у подчиненного;

Задание 31.

В случае склонности партнера к спору, высказыванию несправедливых упреков, не следует:

- А) Отвечать ему в той же манере
- Б) Отвечать спокойно, тактично
- В) Частично согласиться и кратко изложить свои аргументы

Задание 32.

Начинает и завершает разговор по телефону:

- А) Тот, кто позвонил
- Б) Тот, кто ответил
- В) Одновременно
- Г) Не имеет значения, кто закончит разговор

Задание 33.

Лаконичность текста это...

- А) Умение писать без ошибок
- Б) Доступность текста для понимания
- В) Корректность, стиль письма
- Г) Краткость и четкость в выражении мысли

Задание 34.

Во время движения деловому человеку рекомендуется:

- А) Слегка сутулиться
- Б) Держать руки в карманах
- В) Курить или есть на ходу

Г) Держать спину ровно

Задание 35.

Сопровождая женщину, мужчине:

- А) Можно курить, когда он того захочет
- Б) Можно курить на остановке общественного транспорта
- В) Можно курить, только спросив разрешения у женщины
- Г) Курить вообще вредно

Задание 36.

Наиболее распространенный стиль мужских деловых костюмов:

- А) Английский
- Б) Американский «мешочный»
- В) Милитари
- Г) Итальянский

Задание 37.

В деловом костюме элементы спортивного или военного стиля...

- А) Не допускаются
- Б) Рекомендуются
- В) Приветствуются
- Г) Допускаются в ряде случаев

Задание 38.

Среди факторов определяющих выбор галстука один приведен ошибочно. Укажите его:

- А) Костюм
- Б) Место и время суток
- В) Прическа обладателя
- Г) Платье спутницы
- Д) Рубашка

Задание 39.

Неформальное поведение во время переговоров характерно для:

- А) Англичан
- Б) Немцев
- В) Американцев

Форма рубежного контроля – решение практических задач

Вопросы/задания рубежного контроля

Коды контролируемой компетенции: ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.

Задание № 1 Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.3. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

Задание № 2 Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2500. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00

Задание № 3 Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка - 2780 руб., ужин в номер - 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера

Задание № 4 В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 6 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 4 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью 21 3000 руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 фев - раля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00

Задание № 5 В отель «Сибирь» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандартный улучшенный» стоимостью 5000 руб./сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1200 руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 14 февраля в 12.00, выезд 18 февраля в 19.00

Задание № 6 Прибывшие гости заселились в отель, оплатив стоимость проживания. Через некоторое время поступил звонок из номера на стойку портье с просьбой заменить категорию номера ввиду того, что кондиционер не работает и вид на бассейн их не интересует

Ответ:

Для решения представленной задачи рекомендуется обратиться на ресепшен и объяснить гостю ситуацию. Важно проявить эмпатию и показать готовность помочь.

Если отель не может заселить гостей в номер оплаченной категории, можно попросить администратора рассмотреть вариант бесплатного апгрейда (повышения категории номера) в качестве компенсации.

В случае технических неполадок в номере (неработающего кондиционера) следует обратиться на ресепшен. Администратор сможет вызвать техника или мастера, чтобы устранить поломку. Также можно предложить гостям переселиться в другой номер такой же категории, где всё работает нормально.

Если проблема в шумоизоляции, можно попросить ресепшен посмотреть, нет ли номера без соседей. То есть такого, где рядом в даты пребывания гостей не планируется заезд. Менеджер сможет увидеть это в системе и подобрать другой номер той же категории.

№ 7 Гостиница «Томь» предложила к продаже 2000 номеров. На 01.09.202 г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.202 г. 7. На 01.10.2014г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.202 г.

Задание № 8 Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен

ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

Ответ:

Да, турист, оплативший страховку в офисе туристской фирмы, в случае наступления страхового события должен предъявить претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию.

Задание № 9 Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возратить часть денежных средств. Ваши действия, по правилам оформления возврата денежных средств

Ответ:

Для оформления возврата денежных средств при досрочном выезде из гостиницы гостю необходимо подать заявление в администрацию гостиницы. В нём нужно указать информацию о заказчике, номере брони и дате заезда, описать причины отказа от договора на оказание услуг и требования вернуть деньги.

После получения заявления исполнитель должен рассмотреть его и при наличии оснований вернуть деньги потребителю.

Есть два варианта возврата:

1. В день внесения оплаты (до закрытия смены и снятия Z-отчёта). В этом случае потребителю должен быть выписан новый счёт и пробит новый кассовый чек на сумму фактически оказанной услуги. При этом «старые» документы (первоначальный счёт и чек ККМ) работники гостиницы должны истребовать у проживающего. На сумму возврата по первоначальному чеку оформляется акт по форме КМ-3.

2. В день, не совпадающий с днём внесения денежных средств в кассу. В этом случае возврат денежных средств клиенту производится только из главной кассы предприятия, на основании письменного заявления и документа, удостоверяющего личность. При этом кассиром организации составляется расходно-кассовый ордер (форма КО-2) с обязательным заполнением всех реквизитов данного документа. К расходно-кассовому ордеру прикладывается заявление на возврат, первоначально пробитый чек и первоначально выписанный счёт.

Если администрация гостиницы не реагирует на требование добровольно вернуть незаконно удержанные суммы, можно обратиться в суд.

Для получения подробной консультации по данному вопросу рекомендуется обратиться к юристу

Задание № 10 В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура - 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

Задание № 11 Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: бизнесмены, политики, журналисты?

Ответ: «Дамы и господа».

Задание №12 Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: студенты профильного вуза

Ответ:

В начале презентационной речи перед студентами профильного вуза можно обратиться к ним, например, так: «Уважаемые студенты!» или «Дорогие первокурсники!»

Задание № 13 Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

Ответ:

Для бронирования билета в театр для гостя, который заселяется по предварительному бронированию и просит организовать культурный досуг, можно обратиться к сотруднику отеля. Он сможет заказать билеты на интересующее представление.

Также можно использовать онлайн-системы бронирования. Для этого нужно зайти на сайт театра, найти раздел «кассы» или «продажа билетов», определиться с датой и временем и забронировать нужное количество билетов. При необходимости можно связаться по телефонам, указанным на сайте.

Например, в гостинице «Камея» в Санкт-Петербурге можно забронировать и заказать билеты в театр прямо в отеле. Для этого нужно обратиться к администратору, который ознакомит гостя с театральной афишей и предложит на выбор постановки

Задание № 14 Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий

Ответ :

Для урегулирования конфликта с гостем, возмущённым неправильным счётом, рекомендуется:

1. Убедить гостя, что всё под контролем и отель в курсе проблемы. Можно использовать согласительную технику: внимательно выслушать постояльца, дать ему выговориться и выплеснуть негативные эмоции.

2. Поблагодарить гостя за жалобу и извиниться. Затем переадресовать претензию старшему менеджеру или другому компетентному сотруднику. Ответственный сотрудник должен озвучить клиенту, в какие сроки решат его проблему.

3. Если вина гостя очевидна и доказана, зафиксировать ущерб. Для этого составить акт порчи имущества в присутствии гостя, сотрудника службы горничных и ресепшн, сотрудника охраны. Предложить гостю прочитать и подписать документ. Стоимость нужно брать из прејскуранта. При необходимости предоставить гостю правила проживания в отеле, подписанный им бланк об ознакомлении с правилами проживания, бухгалтерские документы, подтверждающие стоимость испорченных вещей или мебели.

4. Если гость согласен компенсировать ущерб, по факту оплаты вопрос можно считать закрытым. Если гость не согласен, отель вправе обратиться в полицию, а затем — в суд. В этом случае понадобятся документы, подтверждающие проживание гостя,

подписанный акт порчи имущества и бланк ознакомления гостя с правилами проживания в отеле.

Важно учитывать, что размер ущерба постоялец может оспорить в судебном порядке.

Задание № 15 По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении

Ответ:

Алгоритм действий администрации гостиницы при заселении гражданина Германии:

1. Проверить документы гостя на предмет законности его пребывания в России. Согласно подпункту «а» пункта 1 части 2 статьи 22 закона о миграционном учёте, иностранный гражданин обязан предъявить паспорт и миграционную карту (у визовых иностранцев в паспорте содержится и виза).

2. Оформить уведомление о прибытии. Для этого на основании предоставленных сведений персонал гостиницы заполняет специальный бланк, в котором указываются личные сведения иностранца, дата и цель приезда, срок пребывания в России, номер его миграционной карты, сведения об организации, в которой остановился гость (полный почтовый адрес, название, идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)).

3. В течение одного рабочего дня, следующего за днём прибытия гостя, направить уведомление, копию паспорта иностранного гражданина и миграционной карты в территориальный орган по вопросам миграции МВД России.

Если гость прибыл в нерабочий день, уведомление нужно передать в течение одних суток, являющихся рабочим днём и следующих непосредственно за нерабочим днём.

После отъезда иностранца регистрация снимается автоматически.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по

дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итоговых практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки презентации

Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).

Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);

1. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);

2. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
3. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические за</i>	20
<i>итоговое практическое за</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<i>ИТОГО:</i>	80

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

2.3 Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости

обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Информационное обеспечение реализации программы

Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой

образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие /

О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368>
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.
34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.
35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.
36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решениемна основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			