

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«МДК.01.01 КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Направленность – Гостиничные услуги

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

УДК 338.48 А28
ББК 65.433

Составитель – Борисова Людмила Александровна, доцент, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя - Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 августа 2022г. №762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Борисова Л.А. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 42с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	10
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене.....	19
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	20
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	20
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	39
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	42

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения междисциплинарного курса), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по междисциплинарному курсу) обучающихся по междисциплинарному курсу «МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по междисциплинарному курсу «МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной междисциплинарной программы);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной междисциплинарной программы);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
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

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Иметь практический опыт</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	31 - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем работы служб предприятий туризма и гостеприимства; 32 - алгоритмы выполнения работы служб предприятий туризма и гостеприимства; 33 - методы работы служб предприятий туризма и гостеприимства; 34 - структуру плана для решения задач работы служб предприятий туризма и гостеприимства;	У1- распознавать задачу и проблему работе служб предприятий туризма и гостеприимства; У2 - анализировать задачу и/или проблему работы служб предприятий туризма и гостеприимства и выделять её составные части; У3 - определять этапы решения задач в работе служб предприятий туризма и гостеприимства; У4 - выявлять и	

	35 - порядок оценки результатов работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы в работе служб предприятий туризма и гостеприимства; У5 - составить план работы служб предприятий туризма и гостеприимства; У6 - определить необходимые ресурсы для эффективной работы служб предприятий туризма и гостеприимства; У7 - реализовать составленный план работы служб предприятий туризма и гостеприимства; У8 - оценивать результат и последствия своих действий в работе служб предприятий туризма и гостеприимства	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	36 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; 37 - принципы командной работы	У-9 - организовывать работу коллектива и команды; У-10 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	38 - основы организации и планирования деятельности сотрудников; 39 - теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; 310 - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	У11 - владеть культурой межличностного общения; У12 - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры У13 - планировать работу сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	ПО1 - составлять план работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ; ПО2 - использовать технику переговоров, устного и письменного общения, включая телефонные переговоры
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	311 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; 312 - программное обеспечение деятельности туристских организаций; 313 - основы делопроизводства	У14 - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов У15 - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	ПО3 - осуществлять организацию работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	314 - основы координации, контроля и мониторинга деятельности сотрудников; 315 – принципы и методы анализа работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	У16 – анализировать и контролировать работу сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; У17 - координировать работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	ПО4 - производить координацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

<i>№ п/ п</i>	<i>Контролируемы е темы дисциплины</i>	<i>Код контролиру емой компетенц ии</i>	<i>Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенции</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	
				<i>Текущий контроль успеваемости</i>	<i>Промежут очная аттестаци я</i>
1	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 01 Знать: 31; 32; 33; 34; 35; Уметь: У1, У2; У3; У4; У5; У6; У7; У8 ОК 04 Знать: 36; 37; Уметь: У9; У10 ПК 1.1 Знать: 38; 39; 310 Уметь: У11; У12; У13 Иметь практический опыт: ПО1; ПО2 ПК 1.2 Знать: 311; 312; 313 Уметь: У14; У15 Иметь практический опыт: ПО3 ПК 1.3 Знать: 314; 315 Уметь: У16; У17 Иметь практический опыт: ПО4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач;	экзамен
2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.3	ОК 01 Знать: 31; 34; 35; Уметь: У2; У4; У5; У6; У7; У8; ОК 04 Знать: 36; 37; Уметь: У9; У10; ПК 1.1 Знать: 38 Уметь: У13; Иметь практический опыт: ПО1 ПК 1.3 Знать: 314; 315 Уметь: У16; У17 Иметь практический опыт: ПО4	– проведение опроса; – тестирование; – проведение тренинга;	экзамен

3	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	ПК 1.1 ПК 1.2	ПК 1.1 Знать: 39 Уметь: У12 Иметь практический опыт: ПО2 ПК 1.2 Знать: 313 Уметь: У15 Иметь практический опыт: ПО3	– проведение опроса; – тестирование ; – решение задач	экзамен
4	Основные виды управленческих документов	ПК 1.2	ПК 1.2 Знать: 313 Уметь: У15 Иметь практический опыт: ПО3	– проведение опроса; – тестирование ; – решение ситуационных задач.	экзамен
5	Этика и культура общения	ОК 04 ПК 1.1	ОК 04 Знать: 36; 37; Уметь: У9; У10; ПК 1.1 Знать: 39 Уметь: У11; У12 Иметь практический опыт: ПО2	– проведение опроса; – тестирование ; – решение ситуационных задач; – решение кейса.	экзамен
6	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2	ОК 01: Знать: 32; 33 Уметь: У1, У2; У3; У4; У7 ОК 04 Знать: 36 Уметь: У9 ПК 1.1 Знать: 38 Уметь: У12; У13 Иметь практический опыт: ПО1; ПО2 ПК 1.2 Знать: 312 Уметь: У14; У15 Иметь практический опыт: ПО3	– проведение опроса; – тестирование ; – решение ситуационных задач; – решение кейса.	экзамен
7	Ценообразование и ценовая политика	ПК 1.1 ПК 1.2	ПК 1.1 Знать: 310 Уметь: У13 Иметь практический опыт: ПО1 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У14 Иметь практический опыт: ПО3	– проведение опроса; – тестирование ; – решение задач.	экзамен

8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	ПК 1.1 ПК 1.2	ПК 1.1 Знать: 39; 310 Уметь: У11; У12 Иметь практический опыт: ПО2 ПК 1.2 Знать: 311; 312; 313 Уметь: У14; У15 Иметь практический опыт: ПО3	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	экзамен
---	--	--------------------------------	--	--	---------

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100-балльная шкала	85 и $\geq$	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины

ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, 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
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	Задания для решения ситуационных задач
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга
7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

<i>№</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>
----------	----------------------------	---------------------

<i>n/ n</i>		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	

6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
----	------------------------------	---	--

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Обучающийся ясно представляет себе роль	9-10	Отлично (высокий

	участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.		уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы.	25-27	
3.	Глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.	22-24	
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей,	13-15	

	небрежное оформление.		
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	
9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРЕНИНГА

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Усвоение информации в полном объеме, сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимся причинно-следственных и иных логи-	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности и компетенции)

	ческих связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.		
2.	Обучающийся имеет четкое представление о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности и компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходима периодическая мотивация со стороны преподавателя.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности и компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	
5.	Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности и компетенции)

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности и компетенции)

	аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.		
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности и компетенции)
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности и компетенции)
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности и компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует	1	

	окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.		
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

II) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количес тво баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	24-30	Отлично (высокий уровень сформирован ности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	17-23	Хорошо (достаточны й уровень сформирован ности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	10-16	Удовлетвори тельно (приемлемы й уровень сформирован ности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением	0-9	Неудовлетво рительно (недостаточн ый уровень сформирован ности компетенции

	монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.		)
--	---	--	---

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при экзамене

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу</i>	<i>Оценка</i>
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	51 и выше	Отлично (зачтено) (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет	менее 51	Неудовлетворительно (не зачтено)

	представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.		(недостаточный уровень сформированности компетенции)
--	---	--	--

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Задание 1. Тестовые задания

Вариант 1.

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Субъект туризма – это:

- а) путешественник;
- б) посетитель;
- в) турист.

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

К распорядительным документам относится:

- а) приказ;
- б) докладная;
- в) объяснительная.

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Столовая в санатории отличается от ресторана:

- а) ценами;
- б) богатством интерьера;
- в) обязательным предоставлением диетического питания.

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

К организационным документам относится:

- а) распоряжение;
- б) штатное расписание;
- в) резюме.

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Сезоном в туризме называют:

- а) летние месяцы;
- б) праздничные даты;
- в) период года, когда количество прибытий превышает среднемесячный показатель за год.

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Этика общения отражает:

- а) природные особенности, индивидуальность партнера;
- б) корыстные, эгоистические интересы личности;
- в) уровень нравственной культуры личности;
- г) социальный статус личности в обществе.

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Прибыль у туроператора складывается из:

- а) прибыли от отдельных субъектов инфраструктуры рынка туризма
- б) разницы между ценой покупки и ценой продажи услуг
- в) комиссионного вознаграждения
- г) разницы между объемом туристских услуг и затрат туроператора
- д) прибыли гостиницы и транспортных организаций.

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Конкурентами туроператоров в деле организации путешествий в последние годы становятся:

- а) банки;
- б) авиакомпании;
- в) круизные компании;
- г) страховые компании.

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

«Устойчивый туризм» направлен на:

- а) равновесие между интересами экономики и защитой окружающей среды;
- б) дальнейшее развитие туристского обмена;
- в) защиту общественных и культурных ценностей;
- г) приоритетное развитие энергосберегающих технологий.

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

От 40 до 60% стоимости турпакета составляют:

- а) услуги средств размещения;
- б) транспортные услуги;
- в) услуги туристических фирм.

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:

- а) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»;

- б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»;
- в) Туристский Кодекс Российской Федерации;
- г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ».

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

В соответствии с рекомендациями ЮНВТО к основным типам туризма НЕ относится:

- а) национальный;
- б) внутренний;
- в) въездной;
- г) выездной.

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:

- а) к деловому туризму;
- б) к познавательному туризму;
- в) к рекреационному туризму;
- г) к сельскому туризму.

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента?

- а) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);
- б) калькулятивная (расчет стоимости тура);
- в) реализационная (реализация туристского продукта на рынке);
- г) маркетинговая.

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что из нижеперечисленного относится к одной из основных обязанностей туроператора:

- а) информация и консультация клиентов;
- б) формирование туристского продукта;
- в) реализация туристского продукта на рынке;
- г) оформление договорной документации с клиентом.

16. Выберите три верных утверждения.

Объекты туристского интереса – это:

- а) достопримечательности;
- б) природные объекты;
- в) социокультурные объекты показа;
- г) особенности вида туризма;
- д) особенности труда и отдыха потребителей.

17. Выберите четыре верных утверждения.

Виды туристских маршрутов:

- а) линейные;
- б) кольцевые;
- в) радиальные;
- г) комбинированные;
- д) сложные;
- е) простые;
- ж) обычные.

18. Выберите три верных утверждения.

Выделите три группы факторов, оказывающих влияние на сезонность туристского бизнеса:

- а) особенности вида туризма;
- б) особенности труда и отдыха потребителей;
- в) природно-климатические особенности региона;
- г) предпочтения потребителей;
- д) паспортно-визовый режим территории.

19. Установите последовательность.

В какой последовательности создавались международные организации, действующие в туристической отрасли?

- а) всемирная туристская организация (ВТО)
- б) международное бюро социального туризма (МБСТ)
- в) создание международной организации гражданской авиации (ICAO)
- г) международная ассоциация воздушного транспорта (International Association of Air Transportation)

20. Установите соответствие видов туристических услуг и их характеристик.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Составляющие успешной турагентской деятельности		Описание составляющих успешной турагентской деятельности
1)	Маркетинг туристических услуг	А)	Подписание договоров с поставщиками услуг для предоставления туров
2)	Контракты с туроператорами	Б)	Продвижение туристических услуг на рынке, привлечение клиентов
3)	Разработка индивидуальных туров	В)	Создание уникальных и персонализированных туров для клиентов

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

21. Установите последовательность.

Что послужило причиной появления у людей желания к перемене мест, путешествиям?

Установите последовательность от наиболее раннего до самого позднего события:

- а) поиск драгоценных камней и металлов, развитие торговых караванных путей
- б) мессианство
- в) паломничество к святым местам
- г) кочевое перемещение народов в поисках пропитания и лучших условий жизни

ни

22. Установите соответствие каналов продаж туристических услуг и их описание.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Каналы продаж туристических услуг		Описание каналов продаж туристических услуг
1)	Онлайн-агентства	А)	Традиционные офисы с персоналом для консультаций
2)	Офлайн-турагенты	Б)	Места для общения с потенциальными клиентами и партнерами
3)	Туристические выставки	В)	Платформы для бронирования через интернет

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

23. Установите последовательность.

Каковы этапы подготовки к выезду туриста за границу?

- а) получение визы
- б) покупка билетов
- в) оформление страховки
- г) подготовка документов

24. Установите последовательность наиболее часто встречающихся случаев страхования туристов от несчастных случаев:

а) чаще всего субъектом страхования выступает дееспособное физическое лицо, заключающее договор на случай причинения вреда их жизни, здоровью и трудоспособности

б) чаще всего субъектом страхования выступает договор третьих лиц, страхующих одно лицо (индивидуальное страхование) либо группу (коллективное страхование)

в) чаще всего страховщик заключает договор добровольного страхования от несчастных случаев третьих лиц

г) чаще всего субъектом страхования выступает юридическое лицо любых организационно-правовых форм, заключающее договор страхования на случай причинения вреда жизни, здоровью, трудоспособности

25. Установите соответствие типов туров и их описаний.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Типы туров		Описание туров
1)	Экскурсионные туры	А)	Туры, направленные на проведение активного отдыха в горах, на склонах и трассах
2)	Горнолыжные туры	Б)	Туры, целью которых является улучшение здоровья и оздоровление организма
3)	Лечебно-оздоровительные туры	В)	Туры, включающие посещение различных достопримечательностей, музеев, архитектурных памятников

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

26. Вставьте пропущенные слова.

Бланк документа – это набор _____, идентифицирующий _____ официального письменного документа.

27. Вставьте пропущенное слово.

Если текст документа на формате А4 напечатан через полтора интервала, реквизиты отделяю друг от друга _____ интервалами.

28. Вставьте пропущенные слова.

Датой документа является дата его _____ или _____.

29. Вставьте пропущенные слова.

Утверждение – это особый способ _____ документа после его _____, санкционирующий распространение действия документа на определенный круг лиц, граждан, организаций.

30. Вставьте пропущенные слова.

Резолюция – это _____ на документе, сделанная _____ и содержащая принятое _____.

Вариант 2.

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Цена – это:

- а) выручка от реализации партии товара
- б) доход, полученный в результате реализации товара
- в) денежное выражение стоимости товара

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Экономической основой установления цены являются:

- а) издержки производства и уровень рентабельности, обеспечивающий расширенное воспроизводство
- б) издержки производства
- в) финансовые цели предприятия

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Снижению цены способствуют:

- а) нестабильность экономической ситуации
- б) снижение издержек производства
- в) ажиотажный спрос

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Сущность измерительной функции цены состоит в том, что:

- а) в единых денежных знаках определяется стоимость партии товара, единицы товара
- б) цены служат инструментом учета, контроля движения материальных ценностей предприятий
- в) цена регулирует спрос и предложение

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Цену устанавливают на минимальном уровне, достаточном для возмещения затрат на производство и реализацию товара – это метод

- а) издержки плюс
- б) целевого ценообразования
- в) минимальных затрат

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Цена должна обеспечивать возмещение:

- а) всех затрат на производство и доход
- б) прямых затрат

в) всех издержек производства

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

К специфическим факторам, воздействующим на ценовую политику, относятся:

- а) инфляция
- б) сезонность
- в) государственное регулирование цен

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Повышению цены способствует:

- а) рост производства
- б) рост производительности труда
- в) рост налогов

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Сущность стимулирующей функции цены состоит в том, что:

- а) цены влияют на заинтересованность производителя в увеличении объемов производства и повышении качества продукции
- б) изменение цен вызывает перераспределение доходов и расходов населения
- в) перераспределяются доходы и прибыль предприятий, отраслей, социальных групп населения

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Снижению цены способствуют:

- а) рост производительности труда
- б) спад производства
- в) рост заработной платы.

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Высокий уровень образованности и информированности современного потребителя требует:

- а) высокого уровня профессионализма персонала тур. предприятия;
- б) высокого уровня обслуживания во время путешествия и отдыха;
- в) высокого уровня ценовой политики турфирмы

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Турпакет или тур представляет собой:

- а) туристские ресурсы местности, способные удовлетворить потребности туриста;
- б) комплекс различных услуг, объединённых на основе главной цели путешествия, которые удовлетворяют потребности туриста и предоставляется в определённые сроки и по определённому маршруту;
- в) совокупность всего, что может быть предложено на рынке потребителю и включает в себя физические объекты, услуги, места, идеи и т.д.;

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Сущностью клиент ориентированного подхода в туриндустрии является

- а) эффект (закон) Парето (закон 20 на 80) согласно которого 20% целевых клиентов приобретают 80% тур. услуг;
- б) закономерность, согласно которой следует отказаться от невыгодных клиентов;
- в) клиент является центром бизнеса любого тур. предприятия; смыслом, способом и необходимым условием существования, функционирования и финансового успеха каждой турфирмы.

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Профессиональное общение с клиентом складывается из:

- а) формального и неформального;
- б) вербального и невербального;
- в) делового и личного

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Цель начала деловой беседы с клиентом заключается

- а) в налаживании деловой обстановке
- б) в максимально быстром установлении контакта с клиентом на рациональном и эмоциональном уровне
- в) в умении убедительно воздействовать на делового партнёра.

1. Установите последовательность.

Какие именно результаты промышленной революции послужили побудительным фактором развития массового туризма?

Установите последовательность от наиболее раннего до самого позднего события:

- а) изобретение паровоза и строительство сети железных дорог
- б) изобретение автомобиля и развитие автодорог и автотуризма
- в) изобретение пароходов и развитие круизного туризма
- г) использование воздухоплавательных аппаратов в качестве средства передвижения (воздушные шары, дирижабли, аэропланы и современные самолеты)

2. Установите соответствие между терминами и их определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		Определения терминов
1)	Турагент	А)	Готовый набор услуг, включающий транспорт, размещение и дополнительные услуги по одной цене.
2)	Бронирование	Б)	Специалист, который помогает клиентам выбрать и организовать поездки, предлагая различные варианты.
3)	Пакетный тур	В)	Процесс резервирования услуг, таких как авиабилеты, отели и экскурсии.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

3. Установите последовательность.

Этапы организации тура для клиента:

- а) бронирование услуг
- б) консультация с клиентом
- в) подготовка документов
- г) выбор направления
- д) послепродажное обслуживание

4. Установите соответствие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		Определение
1)	Таможенный контроль	А)	Совокупность положений, предусматривающих порядок совершения таможенных операций.
2)	Таможенный режим	Б)	Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства РФ.
3)	Таможенная процедура	В)	Таможенная процедура, определяющая совокупность требований и условий, включающих порядок применения в отношении товаров и транспортных средств таможенных пошлин

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

5. Установите последовательность.

Действия при создании тура:

а) установление контакта: поздороваться, узнать имя собеседника и представиться самому.

б) бронирование и постпродажное обслуживание: подтвердить бронирование, ответить на дополнительные вопросы и договориться о времени связи перед поездкой.

в) подбор тура: предложить варианты отелей, соответствующих потребностям и бюджету клиента.

г) работа с возражениями: устранить возможные сомнения клиента и ответить на его вопросы.

д) выявление потребностей: задать вопросы о предыдущем опыте поездок, предпочтениях и бюджете.

6. Установите соответствие между документами, необходимых для выезда за границу и их назначением.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Документы, необходимые для выезда за границу		Их назначение
1)	Заграничный паспорт	А)	Документ, необходимый для въезда в страну назначения
2)	Виза	Б)	Документ, обеспечивающий медицинскую защиту во время путешествия
3)	Страховой полис	В)	Документ, подтверждающий право на выезд из страны

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

22. Установите последовательность.

Какие основные этапы организации экскурсии?

а) определение маршрута

б) согласование с партнерами

в) подбор гида

г) реклама экскурсии

23. Установите соответствие между маркетинговыми стратегиями и их описанием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Маркетинговые стратегии		Описание маркетинговых стратегий
1)	Продуктовая стратегия	А)	Определение каналов, через которые будет продаваться продукт
2)	Продвиженческая стратегия	Б)	Разработка уникальных предложений для привлечения клиентов
3)	Дистрибуционная стратегия	В)	Использование рекламных каналов для увеличения видимости

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

24. Установите последовательность.

Упорядочите следующие действия по организации группового тура:

- а) сбор группы
- б) определение маршрута
- в) заключение договора с поставщиками услуг
- г) информирование участников о программе

25. Установите соответствие между терминами и их определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Виды туризма		Целевая аудитория
1)	Культурный туризм	А)	Путешественники, предпочитающие походы, кемпинг и наблюдение за дикой природой.
2)	Экологический туризм	Б)	Участники конференций, семинаров и выставок, которые ищут возможности для нетворкинга.
3)	Событий туризм	В)	Пожилая пара, которые всю жизнь посвятили искусству

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

26. Вставьте пропущенные слова.

Делопроизводство — деятельность, обеспечивающая документирование, _____, оперативное _____ и использование _____.

27. Вставьте пропущенные слова.

Реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело» оформляется в _____ части нижнего поля _____ листа документа.

28. Вставьте пропущенные слова.

Отметку о поступлении документа проставляют в _____ нижнем углу _____ листа документа.

29. Вставьте пропущенное слово.

Протокол оформляется в _____ экземпляре(х).

30. Вставьте пропущенные слова.

Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются _____ административных и организационных вопросов, а также вопросов _____, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.

Задание 2. Перечень вопросов для обсуждения

1. Аксессуары делового человека. Рекомендации по использованию.
2. Виды и правила проведения деловых приемов.
3. Виды планирования: тактическое, стратегическое, оперативное, бизнес-планирование. Основные стадии планирования.
4. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
5. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека.
6. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.
7. Выявление потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.
8. Дайте определение номенклатуры дел, основные требования по ее составлению, виды номенклатур, формирование документов в дела, порядок их хранения, передача документов в архив.
9. Дайте определения основным организационным документам и на примерах покажите правильное расположение реквизитов.
10. Дайте определения основным распорядительным документам и на примерах покажите правильное расположение реквизитов.

11. Какую роль играют современные информационные технологии в управлении предприятий индустрии гостеприимства?
12. Каналы продаж гостиничного продукта.
13. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
14. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
15. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.
16. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.
17. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.
18. Опишите порядок работы с письменными и устными обращениями граждан. Дайте определение трем основным видам обращений: предложение, заявление, жалоба Составьте итоговую справку о рассмотрении письма.
19. Организационное проектирование: понятие и основные этапы.
20. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных и туристских комплексах.
21. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
22. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
23. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг
24. Основные стандарты обслуживания клиентов.
25. Основные функции управления и их реализация в индустрии гостеприимства.
26. Особенности организационных структур управления в сфере гостиничного сервиса. Назначение, факторы, влияющие на структуру управления (номерной фонд, категории гостиницы). Типовые структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства.
27. Особенности управления малой гостиницей, гостиничной сетью.
28. Охарактеризуйте каждый из и распорядительных документов.
29. Охарактеризуйте каждый из организационных документов.
30. Охарактеризуйте работу с документами на предприятиях туризма. Опишите порядок движения документов (документооборот).
31. Оценка эффективности работы служб.
32. Перечислите основные виды документов и укажите, по каким признакам они классифицируются.
33. Перечислите основные организационные и распорядительные документы предприятия.
34. Планирование: понятие и значение. Роль планирования в организациях гостиничного сервиса.
35. Поведение за столом. Ресторанный этикет.
36. Повышению мотивации к труду.

37. Подготовка и проведение деловых совещаний: этикетный минимум.
38. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
39. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
40. Понятие обслуживания клиентов.
41. Понятие тарифа; варианты тарифов.
42. Правила поведения на корпоративных вечеринках.
43. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, эл. почтой.
44. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета.
45. Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин.
46. Принципы подбора и ношения деловой одежды для мужчин.
47. Принципы построения организационных структур.
48. Программа формирования лояльности персонала.
49. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
50. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования.
51. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
52. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.
53. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
54. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.
55. Состав и структура учредительных документов.
56. Составление графиков выхода на работу.
57. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.
58. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
59. Стратегическое планирование. Процесс стратегического планирования в организациях гостиничного сервиса.
60. Схема проведения контроля в заданном структурном подразделении.
61. Тактическое и текущее планирование. Понятие и основные этапы.
62. Укажите особенности составления и оформления организационных и распорядительных документов.
63. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
64. Формы организационных структур: иерархическая и органическая (линейная, линейно-функциональная, штабная, матричная).
65. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
66. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
67. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
68. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
69. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
70. Ценообразование: расчет цены услуг.
71. Этапы и формы планирования.

72. Этика оформления офиса. Требования делового этикета к организации служебных помещений и рабочих мест.
73. Этика проведения торжественных событий на работе.
74. Этикет выбора и вручения подарков.
75. Этикет делового телефонного разговора.
76. Этикет проведения деловой беседы.
77. Этикет секретаря

Задание 3. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Прибыл VIP-гость вашего отеля, постоянный клиент. Вы не находите в программе забронированный для него номер, но гость уверен, что бронь была сделана и получено подтверждение. При этом категории номера, которую обычно бронируют для него, в данный момент нет в наличии. Ваши действия?

Ситуация 2. Для регистрации гостя необходимы паспортные данные и миграционная карта, чтобы не задерживать гостя, вы просите разрешения оставить документ на час. Но гость отказывается оставлять свой документ. Ваши действия?

Ситуация 3. Гости прибыли в отель в 15-00 и желают поселиться в ранее забронированный и оплаченный номер категории стандарт. На данный момент все номера категории стандарт заняты и/или не готовы (стоит статус «уборка»). Гости отказываются ждать. Ваши действия?

Ситуация 4. Гости планируют выезжать, но трансфер за ними приедет только в 14-00 и им бы не хотелось гулять с вещами и хотелось бы переодеться и принять душ перед отъездом. Ваши действия?

Ситуация 5. Соотнесите номера реквизитов на разных видах бланков и их названия.

Ситуация 6. Спроектируйте бланки разных видов писем для туристского агентства.

Ситуация 7. Составьте приказ об организации и проведении фотовыставки в честь Международного дня туризма.

Ситуация 8. Составьте примерную номенклатуру дел для турагентства.

Ситуация 9. Составьте хронологическое резюме и сопроводительное письмо к нему.

Ситуация 10. Заполните лист бронирования, заявку.

Ситуация 11. Составьте приказ об освобождении от занимаемой должности по собственному желанию администратора гостиницы. Оформите визу управляющего гостиничным комплексом, реквизит «фамилии исполнителя» и гриф согласования с профкомом. Остальные данные дополнить самостоятельно.

Ситуация 12. Составить приказ о переводе менеджера Иванова А.П. на должность администратора. Остальные сведения дополнить самостоятельно.

Ситуация 13. Оформите трудовой контракт, необходимые данные взять самостоятельно.

Ситуация 14. Составить приказ со следующими данными: 1) о приеме на должность горничной Королевой В.И.; 2) об освобождении от занимаемой должности администратора гостиницы по согласованию сторон. Остальные данные дополнить самостоятельно.

Ситуация 15. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Ситуация 16. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Ситуация 17. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Ситуация 18. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в со-
слагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с выше-
стоящим лицом, с клиентом фирмы.

Ситуация 19. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Ситуация 20. Работа над правильностью речи.

1. *Прокомментируйте ошибки в выражениях:* криминальное преступление, свободная вакансия, преysкурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. *Устраните многословие в выражениях:* каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. *Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами:* сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апроби-

ровать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. *Объясните значение слов:* импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Ситуация 21. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) хозяева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
- 11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
- 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 13) намереваться, принять, в голову;
- 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
- 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
- 18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или эскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

Ситуация 22. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Комитет по туризму администрации края, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания? Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуация 23. Турист предъявил претензию турагенту к качеству турпродукта через 22 дня с даты окончания действия договора о реализации турпродукта. Туристская фирма отказалась принять данную претензию к рассмотрению. Права ли турфирма в данном случае? Каковы сроки предъявления претензии и рассмотрения ее турфирмой? Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуация 24. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии за не полученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность? Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуация 25. Разработать сравнительную характеристику продаж индивидуальным и корпоративным клиентам. Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуация 31. Запрос на проживание гостей – 3 чел., все хотят жить вместе. Необходим вид на море и питание – «полупансион». Какие будут сокращения по международным гостиничным правилам (несколько вариантов)?

Ситуация 32. Семья Ивановых (двое взрослых и ребенок 10 лет) обращаются к портье с просьбой выехать из номера в 17-00, т.к. трансфер у всей группы только в 18-00. Ваши действия?

Ситуация 33. Гости приехали в отель ночью около двух часов 23.03.2023 г. Номер для них забронирован с 23.03 по 25.03 и полностью оплачен. Нужно ли будет дополнительно оплачивать? Сколько? Почему?

Задание 4. Задачи

Задача 1. Рассчитайте стоимость стандартного турпакета на 7 ночей: перелет РТ - 280 у.е., страховка - 11 у.е., групповой трансфер - 15 у.е. в одну сторону, проживание DBL - 33 у.е. в сутки, комиссия - 7%. Объясните каждый показатель.

Задача 2. Перед вами прайс отеля, где указана стоимость проживания по категориям номеров, а именно:

DBL 4000, 00 р.

DBL+CHD 5300, 00 р.

SNG 3800, 00 р.

SNG+CHD 4300, 00 р.

TPL 5800, 00 р.

Задача 3. Семья из трех человек (2 взрослых и ребенок 18 лет) просит вас помочь выбрать наиболее комфортный и экономичный номер. Какой номер вы сможете предложить гостям? Почему?

Задача 4. Гость Иванов И. И. заехал в отель на сутки в 15-00 и оплатил 2500 р. После ужина он решил, что будет выезжать на следующий день, как и планировал, но в 19-00, и сообщил об этом портье. Нужно ли ему доплатить? Сколько? Почему?

Задача 5. Туристы желают поселиться в отель в 12-00 на трое суток и освободить номер в 16-00. Стоимость номера за один день – 3500,00 р. Укажите стоимость проживания туристов, учитывая время заезда и время выезда?

Задание 5. Тематика рефератов и презентаций

1. Влияние туристских формальностей на туристскую политику.
2. Дифференциация экскурсионного обслуживания
3. Дифференцированный подход к обслуживанию различных групп туристов.
4. Имидж туристской фирмы.
5. Информационные технологии и их роль в туристской отрасли.
6. История развития мировой гостиничной индустрии.
7. Качество обслуживания и способы его регулирования в туристской индустрии
8. Классификация гостиниц.

9. Классификация туристских предприятий питания
10. Классификация туров и маршрутов
11. Классификация экскурсий. Роль экскурсовода.
12. Конкуренция на рынке туризма.
13. Международная деятельность туроператоров и турагентов.
14. Методы использования ИТ в туризме
15. Обеспечение качества туристского продукта
16. Общие вопросы безопасности в туризме.
17. Организация питания в туризме
18. Основные участники туристского рынка.
19. Перспективы развития мирового гостиничного комплекса.
20. Платежные средства и правила их применения.
21. Понятие и виды деятельности туроператора и турагента.
22. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания.
23. Популярные типы экскурсий
24. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
25. Служба приема и размещения гостиницы
26. Специализированное программное обеспечение в туризме.
27. Структура типового гостиничного предприятия.
28. Структура туристского продукта.
29. Структура туристского рынка.
30. Сущность и виды туристских формальностей.
31. Сущность, структура и содержание экскурсии
32. Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности
33. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии
34. Факторы и условия формирования и развития туристского региона.
35. Функционирование гостиниц.
36. Экономические и финансовые показатели в туризме

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к экзамену:

1. Визовые формальности. Виды виз. Примеры.
2. Гостиничные услуги. Основные и дополнительные.
3. Контроль номерного фонда как основная функция автоматизированной системы управления (АСУ), на примере «Фиделио».
4. Международные гостиничные правила (сокращения). Где используются. С какой целью.
5. Международные правила выписки гостей – расчетное время, ранний заезд, поздний выезд.
6. Методы оценки качества предоставляемых гостиничных услуг.
7. Миграционный учет граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания.
8. Опишите зарубежный опыт работы с жалобами.
9. Опишите основные условия работы туроператоров с отелями.

10. Опишите процесс взаиморасчета с гостями в автоматизированной системе управления (АСУ) и непосредственно при взаимодействии с клиентами.
11. Организация питания на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Основные и дополнительные услуги, включаемые в стоимость. Другие дополнительные бесплатные услуги. Государственное регулирование.
13. Отчетность в автоматизированной системе управления (АСУ). Характеристика, цели, задачи.
14. Охарактеризуйте категории гостей, которые не подлежат постановки на миграционный учет в отелях.
15. Охарактеризуйте категорию гостей - VIP. Какие статусы используются при заполнении профайлов.
16. Охарактеризуйте основные причины жалоб гостей. Пути решения конфликтных ситуаций.
17. Охарактеризуйте услугу «тайный/секретный» гость. С какой целью применяется.
18. Перечислить ключевые задачи, которые позволяет решить модуль автоматизированной системы управления (АСУ) в гостиничных предприятиях.
19. Перечислить преимущества работы отеля с туристскими группами. Опишите основные три способа регистрации.
20. Правила оформления Анкеты гражданина РФ. Порядок постановки и снятия с учета. Сроки.
21. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями отеля.
22. Принципы обслуживания гостей в отеле категории - VIP.
23. Принципы работы портье с туристскими и иностранными группами.
24. Производительность предприятия, что это? Производительность труда? Как рассчитываются данные показатели и с какой целью.
25. Протокольные мероприятия в отеле.
26. Составить стандартный турпакет. Охарактеризуйте основные составляющие.
27. Стандартные операционные процедуры сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей – портье.
28. Характеристика электронной системы безопасности. Виды электронных замков.
29. Ценообразование в отелях.
30. Что такое стандарт обслуживания? Приведите примеры зарубежного и отечественного опыта.

Ситуационные задачи к экзамену:

Ситуация 1. В зависимости от потребностей клиента подобрать тур для семейного отдыха. Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуация 2. Прибывшие гости заселились в отель, предварительно 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 устраивает. DBL SV - 4200 р., DBL GV - 3800 р., DBL - 2950 р. Ваши действия?

Ситуация 3. Гости отеля (5 взрослых) попросили вас забронировать авиабилеты RT и индивидуальный трансфер. Однако в наличии были билеты OW и групповой трансфер. Объясните в чем преимущества или недостатки.

Ситуация 4. Только что прибывшие гости после расселения пришли к выводу, что им не нравится вид из окна (вид на бассейн), предпочитают вид на море. И просят переселить их. DBL SV - 4100 р., DBL GV - 3700 р., DBL - 2550 р. Ваши действия?

Ситуация 5. Гости заезжают в отель и хотят поселиться сразу в 09-00 и планируют выезд на следующий день в 12-00. Какова будет стоимость проживания, если номер в сутки стоит 2500,00 р.?

Задачи к экзамену:

Задача 1. Гость поселился в отель в 18-00, на два дня. Оплатил 5000, 00 р. Планирует выезд в 11-00. Нужно ли ему доплачивать? Сколько? Почему?

Горничная Елена Переверзева выполнила за 12 часовую рабочую смену: 3 occ+ww (djs), 1 der (xrs), 5 tu cl (xrs), 2 tu in (djs), 2 occ (dts).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Елены по тарифу – 21000 р. за 15 рабочих смен.

Ответ: выполнено 16 юн., недоработка в 4 юнита, оплата рабочей смены:

$21000/15=1400$ р. за 1 смену (12 ч. = 19 юн.).

$1 \text{ юн.} = 1400/19 = 73.68$ р.

$16*73.68 = 1178.88$ р.

Задача 2. Горничная Ирина Михеева выполнила за 12 часовую рабочую смену: 5 occ+ww (dks), 2 der (djs) и 2 (xrs), 2 tu cl (djs), 3 tu in (dts), 2 occ (xrs).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Ирины по тарифу – 23000 р. за 15 рабочих смен.

Ответ: выполнено 24.4 юн., перевыполнено на 5.4 юнита, оплата рабочей смены:

$23000/15= 1533.33$ р. за 1 смену (12 ч. = 19 юн.).

$1 \text{ юн.} = 1533.33/19 = 80.70$ р.

$24.4*80.70 = 1969.08$ р.

Задача 3. Горничная Светлана Ильина работает с 08:00 до 17:00 и выполнила за рабочую смену: 6 tu cl (dts), 2 tu in (dks), 4 occ (djs), 1 occ+ww (xrs).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Светланы по тарифу – 15600 р. за 15 рабочих смен.

Ответ: выполнено 12 юн., недоработка в 2 юнита, оплата рабочей смены:

$15600/15=1040$ р. за 1 смену (9 ч. = 14 юн.).

$1 \text{ юн.} = 1040/14 = 74.29$ р.

$12*74.29 = 891.48$ р.

Задача 4. Горничная Екатерина Стуканева работает с 08:00 до 17:00 и выполнила за рабочую смену: 6 tu in (djs), 3 occ (xrs), 2 tu cl (dts), 1 occ+ww (xrs), 1 occ+ww (djs), 1 der (djs).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Екатерины – 17200 р. за 15 рабочих смен.

Ответ: выполнено 17.5 юн., перевыполнено на 3.5 юнита, оплата рабочей смены:

$17200/15=1146.67$ р. за 1 смену (9 ч. = 14 юн.).

$1 \text{ юн.} = 1146.67/14 = 81.91$ р.

$17.5 \cdot 81.91 = 1433.43$ р.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения

опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.