

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 21.10.2023 17:12:14  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Северо-Кавказский федеральный университет»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ  
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

### УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ  
Т.А. Шебзухова

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По профессиональному модулю	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Специальность	43.02.16
Форма обучения	<u>очная</u>

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.01.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчики: преподаватель, Луста Светлана Станиславовна  
Преподаватель, Жилинская Нина Григорьевна

**СОГЛАСОВАНО:**

**Представитель работодателя**

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,  
г. Ессентуки

Гамм Д.Г.

---

должность представителя работодателя, наименование  
организации и город ее расположения

---

подпись

---

Фамилия, инициалы

М.П.

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и составляющих его профессиональных и общих компетенций, образовательной программы СПО по специальности 43.01.16 «Туризм и гостеприимство».

ФОС разработан на основании ФГОС, образовательной программы СПО и рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» (далее - ПМ).

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения ПМ является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности (в соответствии с рабочей программой ПМ) и сформированность профессиональных и общих компетенций.

Формой аттестации по ПМ является экзамен по модулю.

## 2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1

Элемент профессионального модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»	Контрольная работа Экзамен	Собеседования Контрольный срез
МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»	Зачет	Собеседования Контрольный срез
МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»	Зачет	Собеседования Контрольный срез
МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства»	Дифференцированный зачет	Собеседования Контрольный срез
УП.01.01	Дифференцированный зачет	
ПП.01.01	Дифференцированный зачет	
ПМ (в целом)	Экзамен по модулю	

## 3. Результаты освоения профессионального модуля

### 3.1. Оценка профессиональных и общих компетенций

В результате контроля и оценки по ПМ осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
------------------------------	------------------------------

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
Общие компетенции	Показатели оценки результата
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

### **3.2. Требования к курсовой работе (проекту): (не предусмотрено)**

## **4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля**

### **4.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки**

#### **МДК. 01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

##### **Вопросы для собеседования**

#### **Тема 1.4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства**

1. Подбор персонала.
2. Технология хедхантинг.

#### **Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства**

1. Стратегическое планирование.
2. Конкретные области управления.

##### **Критерии оценивания компетенций**

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, 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 в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## **Вопросы к контрольным срезам**

### **Контрольный срез № 1.**

#### **1 вариант.**

1. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.
2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.

## **2 вариант.**

1. Адхократия и бюрократия.
2. Клан

### **Контрольный срез № 2.**

#### **1 вариант.**

1. Конкретные функции управления.
2. Функции координации или коммуникации.

#### **2 вариант.**

1. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.
2. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.

### **Критерии оценивания компетенций**

1. Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

2. Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

3. Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

4. Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

## **МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства**

### **Вопросы для собеседования**

#### **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов**

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.

#### **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов**

1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)

2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)

### **Критерии оценивания компетенций**

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, 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 в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## **Вопросы к контрольным срезам**

### **Контрольный срез № 1.**

#### **1 вариант.**

1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.
2. Составление приказов, личных дел, списка работников.

#### **2 вариант.**

1. Употребление прописных и строчных букв.
2. Оформление дат и чисел в документах.

### **Критерии оценивания компетенций**

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

## **МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

### **Вопросы для собеседования**

#### **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре**

1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

#### **Тема 3.2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.**

1. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности.
2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
3. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности

#### **Критерии оценивания компетенций**

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, 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 в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### **Вопросы к контрольным срезам**

#### **Контрольный срез № 1.**

##### **1 вариант.**

1. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал
2. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.
3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

##### **2 вариант.**

1. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.
2. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
3. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

### **Критерии оценивания компетенций**

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

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

### **Вопросы для собеседования**

#### **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика**

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)

#### **Тема 4.2. Цена и тариф управление доходами**

1. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.

#### **Тема 4.3. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**

1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.
3. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
4. Деловое общение. Этика и этикет.

## **Критерии оценивания компетенций**

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, 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 в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## **Вопросы к контрольным срезам**

Контрольный срез № 1.

### **1 вариант.**

1. Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов
2. Основные характеристики расчетов с проживающими

## **2 вариант.**

1. Оформление счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги.
2. Технология освобождения номера, выписки и проводов гостей

### **Критерии оценивания компетенций**

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

## **4.2. Оценочные средства промежуточной аттестации и критерии оценки МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

### **Вопросы к экзамену**

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. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
7. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.
8. Составление графиков выхода на работу.
9. Понятия: персонал, управление персоналом.
10. Цели, функции и принципы управления персоналом.
11. Стратегическое планирование.
12. Конкретные области управления.

13. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.
14. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.
15. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.
16. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
17. Адхократия и бюрократия.
18. Клан
19. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
20. Общие и специальные функции.
21. Конкретные функции управления.
22. Функции координации или коммуникации.
23. Разработка плана планирования
24. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
25. Цели, задачи и принципы организации труда.
26. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
27. Сущность и виды нормирования труда.
28. Нормирования труда.
29. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
30. Принципы построения организационных структур гостиничного предприятия.
31. Принципы построения организационных структур предприятия туризма
32. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.
33. Виды и функции уровней управления.
34. Централизация и децентрализация управления.
35. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.
36. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.
37. Изучение типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства
38. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
39. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.
40. Мотивационный процесс.

#### **Критерии оценки**

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на

вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

### **Комплект заданий для контрольной работы**

#### **Вариант**

#### **1**

- Задание 1 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
- Задание 2 Каналы продаж гостиничного продукта.

#### **Вариант 2**

- Задание 1 Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
- Задание 2 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.

#### **Вариант**

#### **3**

- Задание 1 Стратегическое планирование.
- Задание 2 Конкретные области управления.

### **1. Критерии оценивания компетенций**

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно

полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

## 5. Фонд оценочных средств для экзамена

### 1. Паспорт

**Назначение:** ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

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

Общие компетенции	Показатель оценки результатов
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

## 2. Вопросы к экзамену по модулю

2. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
3. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
4. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
5. Каналы продаж гостиничного продукта.
6. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
7. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые

- успешному продавцу.
8. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.
  9. Составление графиков выхода на работу.
  10. Понятия: персонал, управление персоналом.
  11. Цели, функции и принципы управления персоналом.
  12. Стратегическое планирование.
  13. Конкретные области управления.
  14. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.
  15. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.
  16. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.
  17. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
  18. Адхократия и бюрократия.
  19. Клан
  20. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
  21. Общие и специальные функции.
  22. Конкретные функции управления.
  23. Функции координации или коммуникации.
  24. Разработка плана планирования
  25. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
  26. Цели, задачи и принципы организации труда.
  27. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
  28. Сущность и виды нормирования труда.
  29. Нормирования труда.
  30. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
  31. Принципы построения организационных структур гостиничного предприятия.
  32. Принципы построения организационных структур предприятия туризма
  33. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.
  34. Виды и функции уровней управления.
  35. Централизация и децентрализация управления.
  36. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.
  37. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.
  38. Изучение типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства
  39. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.

40. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.

41. Мотивационный процесс.

#### **Критерии оценки**

1. Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.
2. Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов
3. Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.
4. Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.