

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30

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>

Пятигорск, 2025

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 колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ, Магомедова Яна Владимировна;
преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ, 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 сформированности 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.

Комплект заданий для контрольных срезов

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.

Комплект заданий для контрольной работы МДК.01.01

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.

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.

**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.

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.

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки:
Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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.

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки:

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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.

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки:

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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,	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого

принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	производства, 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

6. Вопросы к экзамену по модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

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

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.

Фонд тестовых заданий

Установить правильность последовательности ответов:

1. Виды стратегий по уровням управления:

- а) портфельная,
- б) текущая стратегии роста,
- в) деловая (конкурентная),
- г) функциональная дифференциации.

2. Основные элементы стратегии:

- а) система целей,
- б) производство маркетинг,
- в) миссия,
- г) планы рынок.

3. Основные характеристики целей в стратегическом менеджменте (SMART – принцип):

- а) конкретные,
- б) измеряемые долгосрочные,
- в) достижимые,
- г) краткосрочные,
- д) стратегические.

4. К непосредственному окружению организации относятся:

- а) поставщики,
- б) покупатели,
- в) налоговая политика,
- г) рабочая сила,
- д) партии и движения,
- е) состояние мировых рынков.

Выбрать один правильный ответ:

1. Какая форма организации труда названа неверно:

- *а) коллектив;
- б) цех;
- в) бригада;
- г) звено.

2. Назовите метод нормирования труда:

- а) производственный;
- б) приблизительный;
- в) суммарный;
- г) экономический.

3. Что такое тарифная система?

- а) перечень работ с указанием их разряда;
- б) система положений, которые определяют оплату труда в зависимости от характера и условий труда;
- в) система тарифных коэффициентов;
- г) нет правильного ответа.

4. Дополнительная оплата труда проводится:

- а) за более высококачественную работу;
- б) за количество и качество продукции или выполненной объем работы;
- в) на основании тарифных ставок и выполненного объема работы или полученной продукции;
- г) все ответы верные.

5. Назвать неверный стиль руководства:

- а) либеральный

- б) демократический
- в) социальный
- г) авторитарный

6. Материальное стимулирование проводится в виде:

- а) благодарности;
- б) денежной премия;
- в) бесплатного отпуска;
- г) грамоты.

Таблица 2 – Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
Фонд тестовых заданий			
Установить правильность последовательности ответов:			
1.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	1. Виды стратегий по уровням управления: а) портфельная, б) текущая стратегии роста, в) деловая (конкурентная), г) функциональная дифференциации.	а,в,г
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	2. Основные элементы стратегии: а) система целей, б) производство маркетинг, в) миссия, г) планы рынок.	а,в
3.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	3. Основные характеристики целей в стратегическом менеджменте (SMART – принцип): а) конкретные, б) измеряемые долгосрочные, в) достижимые, г) краткосрочные, д) стратегические.	а,б,в
4.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	4. К непосредственному окружению организации относятся: а) поставщики, б) покупатели, в) налоговая политика, г) рабочая сила, д) партии и движения, е) состояние мировых рынков.	а,б,г
Выбрать один правильный ответ:			
5.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	1. Какая форма организации труда названа неверно: а) коллектив; б) цех;	а

	ОК 05 ОК 07 ОК 09	в) бригада; г) звено.	
6.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	2. Назовите метод нормирования труда: а) производственный; б) приблизительный; в) суммарный; г) экономический.	в
7.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	3. Что такое тарифная система? а) перечень работ с указанием их разряда; б) система положений, которые определяют оплату труда в зависимости от характера и условий труда; в) система тарифных коэффициентов; г) нет правильного ответа.	б
8.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	4. Дополнительная оплата труда проводится: а) за более высококачественную работу; б) за количество и качество продукции или выполненной объем работы; в) на основании тарифных ставок и выполненного объема работы или полученной продукции; г) все ответы верные	а
9.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	5. Назвать неверный стиль руководства: а) либеральный б) демократический в) социальный г) авторитарный	в
10.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	6. Материальное стимулирование проводится в виде: а) благодарности; б) денежной премия; в) бесплатного отпуска; г) грамоты.	б
Контрольная работа по МДК 01.01 Вариант 1			
11.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	Служба управления номерным фондом Цель: обеспечение комфортного проживания гостей Основные функции: Бронирование номеров Прием и размещение гостей Обслуживание в номерах

			Поддержание санитарно-гигиенического состояния Оказание бытовых услуг Персонал: Директор/менеджер по эксплуатации номеров Служба приема и размещения Служба горничных Объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики) Отдел бронирования Служба портье и консьержа Служба посыльных Инспектор по уборке Служба безопасности Административная служба Цель: организация управления всеми службами Основные функции: Финансовое обеспечение Кадровое обеспечение Создание условий труда Контроль безопасности Документационное обеспечение Персонал: Секретариат Финансовая служба Кадровая служба Инспекторы по безопасности Эколог
12.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Каналы продаж гостиничного продукта	Прямые бронирования; Сервисы онлайн-бронирования (ОТА); Корпоративные партнерства; Социальные медиа; Турагентства и туроператоры.
Вариант 2			
13.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	Показатели загрузки номерного фонда; Показатели производительности труда; Финансовые показатели; Показатели качества обслуживания; Показатели эффективности использования ресурсов; Показатели конкурентоспособности.

14.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб	Служба бронирования и продаж; Служба приема и размещения; Служба housekeeping; Служба питания; Инженерная служба; Административная служба.
Вариант 3			
15.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Стратегическое планирование	Стратегическое планирование - это процесс разработки долгосрочных целей и планов действий для достижения этих целей. Оно является ключевым инструментом управления, который помогает организации определить свое место на рынке и обеспечить долгосрочную стабильность.
16.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Конкретные области управления	Конкретные области управления представляют собой сферы деятельности предприятия, в которых реализуются специфические управленческие функции.