

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2025 10:47:07

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования
Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

Оглавление

- 1. Общие положения**
- 2. Экзаменационная комиссия**
- 3. Формы и порядок проведения экзамена по модулю**
- 4. Порядок проведения экзамена по модулю для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья**
- 5. Содержание экзамена по модулю**
- 6. Условия реализации программы экзамена по модулю**
- 7. Фонд оценочных средств для проведения экзамена по модулю**

1. Общие положения

Программа экзамена по модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» (далее – программа) является частью профессионального модуля образовательной программы среднего профессионального образования (далее – ОП СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству».

Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», «Положением о промежуточной аттестации по профессиональным модулям основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в ФГАОУ ВО «СГЭУ», утвержденного приказом врио ректора от 28.10.2022 № 637-ОВ.

Программа устанавливает правила организации и проведения экзамена по модулю обучающихся, завершающих освоение профессионального модуля и определяет готовность обучающегося к выполнению вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» посредством оценивания их общих и профессиональных компетенций, определенных во ФГОС СПО и сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов, учебной и производственной практики в составе профессионального модуля.

Студентам и лицам, привлекаемым к сдаче экзамена по модулю, во время его проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Программа экзамена по модулю, а также критерии оценки знаний, утвержденные Университетом, доводятся до сведения студентов, не позднее, чем за месяц до проведения экзамена по модулю.

2. Экзаменационная комиссия

В целях определения соответствия результатов освоения студентами профессионального модуля требованиям ФГОС СПО экзамен по модулю проводится экзаменационной комиссией.

По каждому профессиональному модулю ОП СПО формируется специальная экзаменационная комиссия. В отдельных случаях может быть создана единая экзаменационная комиссия для группы родственных профессиональных модулей.

В состав экзаменационной комиссии включаются: председатель комиссии – представитель работодателя; преподаватели профессионального цикла; преподаватели профессионального цикла, не участвовавшие в обучении по данному профессиональному модулю, секретарь комиссии - из числа работников университета (без права голоса в процедурах принятия решений), представитель организации, на базе которой проходит экзамен по модулю, если он проводится вне образовательного учреждения (по согласованию).

Секретарь экзаменационной комиссии ведет делопроизводство и осуществляет организационные функции.

3. Формы и порядок проведения экзамена по модулю

Экзамен по модулю в зависимости от профиля и содержания профессионального модуля, других условий организации образовательного процесса может проводиться:

на предприятиях (в организациях) – заказчиках кадров, в том числе по месту прохождения кандидатами производственной практики по профилю специальности,

в образовательном учреждении, где кандидаты осваивали профессиональный модуль.

В помещении, где проводится экзамен по модулю, должна быть подготовлена необходимая учебно-методическая и нормативно-регламентирующая документация, в том числе:

утвержденная в установленном порядке, рабочая программа профессионального модуля, по которому реализуются оценочные процедуры, утвержденные комплекты оценочных средств по профессиональному модулю, в том числе инструкции по выполнению практических заданий (для каждого кандидата, участвующего в аттестации),

инструкции по технике безопасности при работе с оборудованием и компьютерной техникой во время экзамена по модулю (при необходимости),

дополнительные информационные и справочные материалы, регламентированные условиями оценивания (наглядные пособия, нормативные документы и образцы, базы данных и т.д.),

другие необходимые нормативные и организационно-методические документы.

К экзамену по модулю допускаются обучающиеся, успешно освоившие все элементы программы ПМ: теоретическую часть модуля (МДК) и практики.

Экзамен по модулю может включать в себя один или несколько видов аттестационных испытаний, направленных на оценку готовности обучающихся, завершивших освоение профессионального модуля, к реализации основного вида деятельности:

Выполнение комплексного практического задания — для оценки готовности к выполнению основного вида деятельности. Технология оценивания: сопоставление продемонстрированных параметров деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Выполнение серии практических заданий - для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций). Технология оценивания: сопоставление параметров продемонстрированной деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Защита портфолио (выступает как дополнительный метод оценивания). Технология оценивания: сопоставление установленных квалификационных требований с набором документированных свидетельских показаний, содержащихся в портфолио.

Различные (обусловленные спецификой вида деятельности и условий обучения) сочетания указанных выше методов оценивания.

При организации экзамена по модулю могут использоваться элементы накопительной системы оценивания квалификации кандидатов. Отдельные профессиональные компетенции в составе вида деятельности, трудоемкость выполнения которых существенно превышает ограниченное время экзамена по модулю, могут быть оценены во время зачета по учебной и/или производственной практике, при условии присутствия представителя работодателя и надлежащего документального оформления полученных результатов. В этом случае на экзамен по модулю представляются соответствующие зачетные ведомости с подписями работодателей. Решением экзаменационной комиссии в ходе экзамена по модулю производится перезачет данных профессиональных компетенций, что удостоверяется подписями членов комиссии в протоколах экзамена по модулю.

В день проведения экзамена по модулю другие формы учебной нагрузки не предусматриваются.

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, кандидат должен подтвердить согласие на обработку своих персональных данных.

Перед началом экзамена по модулю член экзаменационной комиссии знакомит кандидатов с инструкциями, содержанием аттестационных испытаний и правилами их выполнения. Время инструктажа не входит в продолжительность экзамена по модулю, установленную комплектами оценочных средств.

Председатель экзаменационной комиссии перед началом экзамена по модулю проводит инструктаж с экзаменаторами по содержанию и технологии оценивания компетентностных образовательных результатов, консультирует их по возникающим организационным и методическим вопросам и выдает рабочие комплекты оценочных средств (комплекты экзаменатора) для осуществления оценочных процедур.

В помещении, где проводится квалификационный экзамен, могут присутствовать: кандидаты, внесенные в протокол экзамена по модулю, члены экзаменационной комиссии, наблюдатели, специалисты, осуществляющие техническое обслуживание оборудования, в том числе компьютерной техники (при необходимости).

Время выполнения кандидатами практического задания не должно превышать времени, отведенного на его выполнение в соответствующих комплектах оценочных средств. По завершению установленного срока результаты выполнения заданий (продукты деятельности кандидата) сдаются экзаменаторам.

Решение о результатах экзамена по модулю принимается экзаменационной комиссией в отсутствие кандидатов открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих членов комиссии на основании подсчета результатов по инструкциям и/или по критериям оценки, зафиксированных в комплектах оценочных средств. При равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель экзаменационной комиссии.

Особое мнение члена экзаменационной комиссии представляется в письменном виде и приобщается к протоколу экзамена по модулю.

По результатам экзамена по модулю в отношении каждого кандидата экзаменационной комиссией выносятся одно из следующих решений:

- а) вид деятельности (отдельные профессиональные компетенции) кандидатом освоен(ы),
- б) вид деятельности (отдельные профессиональные компетенции) кандидатом не освоен(ы).

Решение экзаменационной комиссии фиксируется в экзаменационном листе кандидата, протоколе экзамена по модулю, зачетной книжке кандидата (кроме неудовлетворительной оценки).

Протокол экзамена по модулю и экзаменационный лист кандидата подписывают председатель, секретарь комиссии и экзаменаторы, присутствовавшие на экзамене.

Запись в зачетной книжке «*профессиональный модуль Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства - освоен*» удостоверяется подписью председателя экзаменационной комиссии.

В случае неявки кандидата на экзамен секретарем экзаменационной комиссии в протоколе экзамена по модулю производится запись «не явился».

Повторная сдача (пересдача) экзамена по модулю проводится на специальном (дополнительном) заседании экзаменационной комиссии.

Оформленные в установленном порядке протокол экзамена по модулю, комплекты оценочных средств и экзаменационные листы кандидатов хранятся в архиве университета в течение пяти лет.

На основании протокола экзамена по модулю издается приказ ректора университета об утверждении итогов промежуточной аттестации по профессиональному модулю ОП СПО.

4. Порядок проведения экзамена по модулю для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья экзамен по модулю проводится Университетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении экзамена по модулю обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение экзамена по модулю для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограничений возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при сдаче экзамена по модулю;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при сдаче экзамена по модулю с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении экзамена по модулю обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена по модулю оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена по модулю оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию экзамен по модулю может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию экзамен по модулю может проводиться в устной форме.

Обучающиеся или родители (законные представители) несовершеннолетних не позднее чем за месяц до даты проведения экзамена по модулю подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении экзамена по модулю.

5. Содержание экзамена по модулю

Экзамен по модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» проводится в устной форме и состоит из выполнения практических заданий.

Задания для экзамена по модулю следующего вида:

- задания для оценки уровня освоения вида деятельности в целом;
- задания для оценки уровня освоения группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля;
- задания для оценки уровня освоения отдельных компетенций внутри профессионального модуля.

Содержание заданий максимально приближено к ситуации профессиональной деятельности.

Содержание экзаменационного задания:

1. Задачная формулировка.
2. Источник информации (информационный ресурс) для деятельности обучающегося.
3. Бланк для выполнения задания.
4. Перечень необходимого оборудования, инструмента, расходных материалов в расчете на одного обучающегося.
5. Время выполнения на одного обучающегося.
6. Инструмент проверки: эталон выполнения работы (перечень действий в верной последовательности и наблюдаемых характеристик), критерии оценки, шкалы оценки, указания для подсчета баллов или прекращения процедуры оценивания, условия положительного/отрицательного заключения.

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

6.1. Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Университета имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

6.2.1. Электронные издания

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562022>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735>

4. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20344-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560787>

5. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560788>

6. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561476>

7. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 200 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17735-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565066>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.3. Дополнительные источники

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564459>
2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565426>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3
3. КонтурОтель. Облачный сервис для отелей, хостелов, гостиниц, гостевых домов, санаториев и апартаментов.
4. ПО Платформа TravelLine: автоматизация бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными Средств/Объектов размещения.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

7.1. Паспорт оценочных средств

Контроль и оценка результатов экзамена по модулю профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» определяются решением экзаменационной комиссии «Основной вид деятельности освоен / не освоен».

Экзамен по модулю - заключительный этап проверки сформированности общих и профессиональных компетенций.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В результате сдачи экзамена по модулю студент должен:

Иметь практический опыт	- организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; - разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения - планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
уметь	–планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; –проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; –выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; –организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; –контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; –владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); –взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; –владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; –владеть культурой межличностного общения.
знать	–законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; –основы трудового законодательства Российской Федерации;

	–стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы, методы планирования труда работников службы приема и размещения; –основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; –теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; –оказывать первую помощь; –цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; –ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; –программное обеспечение деятельности туристских организаций; –этику делового общения; - основы делопроизводства.
--	--

7.2. Результаты сформированности компетенций

Обучающийся, прошедший экзамен по модулю и освоивший профессиональный модуль, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основному виду деятельности, предусмотренным ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
<i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</i>	<i>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</i>	Практический опыт: Планирования текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
		Знания: -законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства -основы трудового законодательства Российской Федерации -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников -теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии -оказывать первую помощь -цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг -программное обеспечение деятельности туристских организаций -этику делового общения -основы делопроизводства
		Умения: -владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и

		извлечение информации) -владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры -владеть культурой межличностного общения
	<i>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</i>	Практический опыт в: Организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
		Умения: -взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Знания: -основы трудового законодательства Российской Федерации -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг -программное обеспечение деятельности туристских организаций -основы делопроизводства
	<i>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</i>	Практический опыт в: координации и контроле деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
		Умения: -владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Знания: учет кассовых операций, денежных - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства -основы трудового законодательства Российской Федерации -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников -теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии -оказывать первую помощь -цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг -программное обеспечение деятельности туристских организаций -этику делового общения -основы делопроизводства.
	<i>ПК 1.4.</i>	Практический опыт в:

	<i>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</i>	осуществлении расчетов с потребителями за предоставленные услуги
		Умения: -владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Знания: -законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства -основы трудового законодательства Российской Федерации -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников -теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии -цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг -программное обеспечение деятельности туристских организаций -основы делопроизводства

7.3. Материалы для заданий экзамена по модулю Контролируемые компетенции: ПК 1.1–1.4.

Перечень вопросов, входящих в экзамен по модулю:

1. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
2. Каналы продаж гостиничного продукта
3. Подходы к определению лояльности персонала
4. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации
5. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
6. Планирование: понятие и виды.
7. Координация и контроль как функции управления
8. Виды управленческого контроля по временной характеристике
9. Методы мотивации персонала
10. Организационная структура, типы организационных структур предприятий туризма
11. Основные принципы планирования
12. Внешний и внутренний контроль
13. Роль координации во внутреннем контроле
14. Роль координации во внешнем контроле
15. Принципы организации управленческой деятельности для более эффективной координации служб
16. Предмет документационного обеспечения управления, значение дисциплины.
17. Нормативно-правовая база документационного обеспечения управления, государственная система документационного обеспечения управления.
18. Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления.
19. Документ, требования, предъявляемые к нему, функции документа.
20. Требования к оформлению документов

21. Виды организационно-распорядительных документов, правила их оформления.
22. Кадровая документация предприятия. Ее роль в управлении.
23. Документооборот, основные принципы работы с документами.
24. Порядок работы с входящими и исходящими документами
25. Порядок работы с внутренними и конфиденциальными документами
26. Хозяйственный договор: понятие, сущность.
27. Контроль за исполнением документов.
28. Экспертиза ценности документов. Экспертные комиссии.
29. Архивное хранение документов. Виды архивов.
30. Номенклатура дел.
31. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
32. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
33. Методы расчета цены туристских услуг
34. Понятие и достоинства Revenue Management
35. Тарифы туроператоров особенности применения
36. Фактически понесенные расходы
37. Скидки как маркетинговый инструмент
38. Возвратные и невозвратные тарифы авиакомпаний
39. Основные аспекты взаиморасчетов в туризме
40. Страховка от невыезда как способ защиты от финансовых потерь
41. Финансовая ответственность исполнителя перед клиентом сферы туризма и гостеприимства
42. Дебиторская задолженность – суть, важнейшие аспекты работы
43. Обязательные условия расчетов в Договоре с клиентом при реализации туристских услуг
44. Документы, регламентирующие расчеты в сфере предоставления туристских услуг и услуг гостеприимства
45. Ответственность сторон за нарушение сроков оплаты/возврата денежных средств
46. Депозит и другие платежи в отелях

Перечень практических задач, входящих в экзамен по модулю:

1. Сетевой отель планирует минимизировать число ошибок при отборе кадров. Какие методы оценки персонала будут наиболее эффективны при определении профпригодности соискателя?
2. В связи с расширением спектра реализуемых туристских направлений менеджер осознает нехватку рабочего времени на решение большого объема задач и снижение качества их решения, в связи с необходимостью участия во всех рабочих процессах. Какую задачу в рамках выбора стиля руководства рекомендуется поставить перед менеджером?
3. Туристская организация планирует активизацию деятельности персонала? Какие виды управленческих работ рекомендуется производить в данном случае?
4. По результатам опроса, большинство сотрудников небольшого турагентства выделили в качестве элемента мотивационной программы питание во время рабочего дня. Какие виды стимулов следует запланировать в мотивационной программе в данном случае?
5. Вы – турагент. Клиент предъявляет претензию по качеству обслуживания в отеле. Ваши планируемые действия.
6. Помогите в планировании отпусков сотрудников Российского туроператора, чей офис находится в г. Самара, укажите оптимальные сезоны для отпуска сотрудников отделов тех направлений, по которым работает туроператор:
 - Отдых на море
 - Экзотические туры
 - Школьный туризм

- Санаторно-курортное лечение
 - Корпоративный туризм и Выставочная деятельность
7. Клиент отеля «Андромеда» приехал к назначенному бронированием времени заселения. В ходе беседы с администратором выяснилось, что забронированный номер гостя ещё не подготовлен к заселению. Уставший после перелёта клиент захотел подать жалобу из-за долгого ожидания. Какие действия должен предпринять администратор отеля «Андромеда» чтобы предотвратить жалобу гостя и повысить его удовлетворённость услугами данного отеля? Кто из сотрудников своими действиями мог стать причиной вызванной проблемы?
 8. Руководитель службы питания планирует разделить обязанности с другими подразделениями: передать наем сотрудников кадровой службе, доставку продуктов и закупку — логистической, учет расходов — финансовой. Сам руководитель сосредотачивается на главном: стабильной работе ресторана, высоком качестве блюд и обслуживании. Какой тип структуры управления отеля является оптимальным для реализации задуманного?
 9. Руководитель службы питания небольшого отеля, предлагающего ограниченный набор услуг, знает в деталях ресторанное дело, логистику и хранение продуктов, основы бухучета. Какая структура управления будет оптимальна в данном случае?
 10. Турагентство организовало для корпоративного клиента, крупной компании, имеющей филиалы в разных городах, корпоративный речной круиз. Ответственным за проект был назначен менеджер В., и на время реализации этого проекта текущие дела В. помогали ему исполнять все сотрудники агентства, имеющие на это ресурс. По окончании круиза руководство агентства получило отличные отзывы, и менеджер В. был премирован. Какая управленческая ошибка была допущена руководством турагентства?
 11. Сотрудник ресепшена предложил гостю при заезде тариф с дополнительным питанием. Вечером, когда гость спустился поужинать, сотрудник ресторана сообщает ему, что в зале проводится групповое мероприятие с питанием и время ожидания заказа увеличивается вдвое. Гость, недовольный тем, что при заезде его не предупредили о времени ожидания заказа, отказался от дополнительного питания и потребовал возврата за не оказанную услугу. Какие ошибки были допущены в данной ситуации?
 12. В турагентство поступил запрос на авиатур группы школьников (12 учащихся + учитель) в Санкт-Петербург. Менеджер предварительно выяснил пожелания Заказчика, составил коммерческое предложение, где указал стоимость тура с человека, посмотрев стоимость перелета Самара-Санкт-Петербург-Самара, отелей и пр.. Когда же пришло время бронировать тур, выяснилось, что по озвученной цене тур забронировать не удастся. Каков должен был быть алгоритм действий менеджера, чтобы избежать ошибки в расчётах?
 13. Менеджер турагентства «Меркурий» принял на бронирование от группы туристов заявку на тур в Китай. Договор был составлен в конце января. Ожидание ответа от принимающей стороны очень затянулось, в результате чего, после недели ожидания, туристы попросили расторгнуть договор и обратились в другое агентство. Какой фактор не был учтен менеджером агентства «Меркурий» при планировании работы по бронированию и координации своих действий по отношению к принимающей стороне и общению с клиентами?
 14. Менеджер Степанов И. пришел в компанию недавно. Его попросили подготовить документ, выдаваемый туристской фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг, проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д. и являющийся основанием для получения этого обслуживания. О каком документе идет речь? Напишите его название
 15. При оформлении сотрудника в туристское агентство, необходимо обеспечить наличие основных кадровых документов. Перечислите не менее трёх из них.
 16. Согласно "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) при оформлении документов

- используются в разной комплектации 30 основных реквизитов. Назовите название группы реквизитов, которые установлены для типового формуляра данного типа документов, например, характерные для деловых писем, приказов, актов, платёжных поручений наносится при изготовлении унифицированной формы документа или бланка документа (эмблема, наименование организации, название вида документа и др.).
17. Согласно "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) при подготовке и оформлении документов используются 30 основных реквизитов документа. Назовите название группы реквизитов, которые наносятся при составлении конкретного документа (адресат, виза, текст, дата и др.).
 18. Турагент предложил клиенту заключить договор на своих собственных особых условиях, отличных от условий туроператора, так как клиент обращается к нему не в первый раз. Имеет ли на это право турагент? Поясните свой ответ.
 19. Действующая нормативная база, регулирующая делопроизводство на предприятиях гостеприимства, правила оформления таких документов как приказы содержит ряд отдельных рекомендаций по их оформлению. Однако правила их подготовки делопроизводитель гостиничного комплекса определяет их самостоятельно. Обязательным считается лишь состав реквизитов, которые придают документу юридическую силу. Перечислите не менее 5 основных реквизитов
 20. В течение несколько лет, прошедших после создания организации, ее документы хранились в структурных подразделениях в случайных местах, не были систематизированы. Поэтому часто найти необходимую для работы документацию не представлялось возможным. Руководитель организации поручил своему секретарю организовать хранение документов в соответствии с существующими в настоящее время нормами и правилами. Какими нормативными и методическими документами должен воспользоваться секретарь, чтобы правильно решить поставленные задачи (приведите не менее одного документа)?
 21. Руководитель туроператорской компании нанимает на работу нового делопроизводителя без опыта работы. Однако соискатель должен знать требования, предъявляемые к оформлению документов в сфере туризма. Приведите не менее 3 любых видов требований
 22. Директор туристской фирмы составил служебную записку о лишении премии секретаря Ионовой М.И. за нарушение правил работы с документами. Прав ли руководитель? Поясните свой ответ.
 23. Указания руководителя на Решении собственников фирмы были оформлены в виде визы. Верно ли это оформление? Ответ поясните
 24. Руководитель отдела продаж дал поручение менеджеру Потапенко И. отвезти туристскую путевку клиенту по дороге домой после окончания рабочего дня. Менеджер Потапенко И. отказался это делать, сославшись на ЭТОТ документ. О каком документе идет речь? Дайте его название и определение.
 25. Во время отъезда генерального директора туристской фирмы «Мир» возникла необходимость срочного подписания приказа по предприятию. Приказ был подписан заместителем директора по устному распоряжению генерального директора. Имеет ли силу данный подписанный приказ? Ответ обоснуйте
 26. В приемную туристской фирмы обратился турист Грачёв Н.А. Он не может поехать в купленный ранее тур по причине болезни и просит сделать полный возврат денег. Имеет ли он на это право и в каком случае? Ответ обоснуйте.
 27. Девушка устраивается на работу в туристическую фирму секретарем-референтом. При приеме на работу руководство фирмы потребовало от нее помимо паспорта, трудовой книжки и диплома справку из женской консультации о том, что она не беременна. Правомерны ли требования руководства фирмы? Обоснуйте свой ответ.
 28. Клиент высказал определенное недовольство по составу слуг, предложенных ему по факту в выкупленном туре. Он считает, что турагент должен внести изменения. На что менеджер турагентства заявил, что не может никаким образом влиять на формирование туристского

- пакета. Клиент написал претензию руководителю и просил наказать менеджера за отказ в выполнении своих обязанностей. Руководитель ответил клиенту отказом предпринимать данную меру. Обоснуйте отказ руководителя.
29. При организации работы специалисты компании должны знать основной перечень документации. Что относят к справочным материалам по маршруту при разработке документов по экскурсионным турам? Укажите не менее 2-х
 30. Клиент турфирмы Обухов А.А. пришел через месяц после окончания действия договора и принес письменное заявление-претензию относительно несоответствия заявленного качества сервиса в отеле. Руководитель фирмы отказался принимать данное заявление. Клиент настаивает на возмещении убытков. Кто прав в данном случае и почему? Договор с клиентом на приобретение тура составляется согласно гл. IV ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и на базе Типового договора о купле-продаже. Перечислите основные существенные условия договора (не менее 3-х)
 31. В своей деятельности сотрудники туристской фирмы сталкиваются с необходимостью работы с обращениями клиентов, в том числе, связанных с нарушением их прав. Нарушения прав туристов могут быть различными и зависят от страны, в которой происходит нарушение. Назовите не менее 3 из наиболее распространенных нарушений прав туристов
 32. В туристском договоре турагентом было прописано условие уплаты штрафа при следующих ситуациях: за отказ туриста от путешествия за две недели до вылета штраф составляет 50%, за отмену брони за неделю до поездки — уже 100%. Правомочны ли требования туроператора об уплате штрафов туристом? Ответ обоснуйте
 33. Туризм является неотъемлемой и очень важной частью экономики страны. Он подразделяется на въездной, выездной и внутренний. Туризм в России имеет большой потенциал, но в тоже время сталкивается с определенными недостатками, которые могут оказывать негативное влияние на развитие этой отрасли. Большинство специалистов называют именно эту проблему основной для активного роста внутренних туров по нашей стране. Назовите и обоснуйте эту причину.
 34. Менеджер по продажам Симонов В.В. был переведен на другую должность в управление по работе с корпоративными клиентами, в связи с расширением туристической фирмы. Права ли администрация, назначая ему при переводе испытательный срок, мотивируя это отличие в профиле работы?
 35. Клиент выражает недовольство качеством обслуживания в вашем отеле. Опишите, какие действия вы предпримете для разрешения конфликта.
 36. Вы работаете в туристической компании и вам нужно провести деловую встречу с иностранными партнерами. Перечислите три аспекта, которые следует учитывать.
 37. Ваша компания получила негативный отзыв в социальных сетях. Что следует сделать для улучшения ситуации? Опишите три действия.
 38. Сотрудник вашего офиса часто опаздывает на работу и не соблюдает регламент. Как лучше всего справиться с этой ситуацией? Запишите три действия, которые вам необходимо предпринять.
 39. Вам нужно провести обучение для новых сотрудников по нормам делового общения. Какие основные темы стоит включить в программу? Перечислите три темы.
 40. Во время деловой поездки в другую страну у вас возникли трудности из-за недостатка знания местных обычаев. Что вы можете сделать для улучшения ситуации в будущем? Предложите три метода подготовки.
 41. Ваша команда работает над проектом, и кому-то из участников нужно уйти раньше из-за личных обстоятельств. Как лучше всего отреагировать? Опишите ваше решение.
 42. Турфирма, сталкиваясь с разными запросами клиентов, с разной степени конфликтности, установила завышенную стоимость туристских услуг для некоторых туристов. Правомерно ли такое ценообразование и почему?
 43. Турфирма при расторжении договора с клиентом по запросу клиента вернула оплаченные им денежные средства не в полном объеме. Правомерно ли такое удержание денежных средств?

44. Турагентство уведомило клиента о том, что его запрос на бронирование тура оператором не подтвержден, предложив замену отеля. Турист попросил о расторжении Договора и возврата полной стоимости внесенной предоплаты, однако агентство сообщило, что при расторжении Договора удержит с туриста фактически понесенные расходы. Назовите тип договора, при котором такое заявление могло бы быть правомерным?
45. Клиент оплатил тур банковской картой, однако потом внес изменения и стоимость тура снизилась. Клиент попросил вернуть ему денежные средства наличными. Допускает ли действующее законодательство такой способ взаиморасчетов?
46. Клиент оплатил тур наличными средствами, однако потом внес изменения и стоимость тура снизилась. Клиент попросил вернуть ему денежные средства на его расчетный счёт. Допускает ли действующее законодательство такой способ взаиморасчетов?
47. При бронировании тура в Турцию на 10 дней для двух пар (семьи Колесниковых, которым по 68 лет, и семьи Петровых, которым 69 и 71 год) менеджер сделал для них одинаковый расчет, поскольку они отправлялись в один и тот же отель, в одни и те же сроки, все услуги были идентичны. Однако, при бронировании номера для семьи Петровых стоимость к оплате оказалась незначительно выше (на 10 у.е.). После звонка в офис оператору, выяснилось, что это из-за страховки. Объясните, почему?
48. Менеджер турагентства позвонил туристам, внесшим предоплату за тур с информацией о том, что курс валют начал расти и предложил, по возможности, внести полную оплату, не дожидаясь роста цены в рублях. На что туристы предложили оплатить тур в валюте. Имеет ли право согласиться на их предложение менеджер?

7.4.Критерии и шкала оценки

профессиональный модуль <i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства - освоен</i>	профессиональный модуль <i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – не освоен</i>
1. Задания выполнены полностью, частично, в соответствии с рекомендациями. 2. Дано 60% и более правильных ответов на задания. 3. Выполненная работа не содержит неправильно оформленных исправлений.	1. Задания не выполнены. 2. Дано менее 60% правильных ответов. 3. Работа содержит неправильно оформленные исправления.