



УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол № 7 от 15 января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
год начала подготовки: 2026

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Заведующий отдела культурно-исторического наследия и развития туризма в Комитете по культуре и туризму Администрации г.о. Подольск</i>	<i>Морозова В.Ю.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2 Структура и содержание профессионального модуля**
- 3 Методические указания по проведению практических
занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической
подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5 Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
- 6 Условия реализации профессионального модуля**
- 7 Информационное обеспечение реализации программы
профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен¹:

Иметь практический опыт	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
-------------------------	---

¹Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

	– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
уметь	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации), - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
знать	– 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 306 часов

в том числе в форме практической подготовки – 72 часа

Из них на освоение МДК 01.01 – 80 часов; МДК 01.02 – 61 час; МДК 01.03– 81 час.

в том числе самостоятельная работа – 12 часов.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 24 часа,

Аттестация по модулю -12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего , час.	В т.ч. в форме практической.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производст.
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	80	-	80	32	4	12		
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	61	-	61	19	4	-		
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	81	-	81	39	4	12		
ПК 1.1 – ПК 1.4	Учебная практика	36	36					36	
ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Производственная практика	36	36						36
	Аттестация по модулю	12	12						
	Всего:	306	72	222	90	12	24	36	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля
«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. Ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства 30/32		
Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4
	Подразделения (службы) предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	
Тема 1.2. Функции управления подразделениями (службами) предприятий туризма и гостеприимства	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	
	Содержание	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	

	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	26
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 9

	Составление графиков выхода на работу.	6
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	6
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	6
	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач	4
Учебная практика раздела 1 Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		12
Производственная практика раздела 1 Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.		12
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства		38/19
Тема 2.1. Введение в делопроизводство.	Содержание	
	Сущность делопроизводства	8

Знакомство с общими и профессиональными компетенциями специалиста по туризму и гостеприимства	Ознакомление с федеральным государственным стандартом специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Служебные документы. Виды документов. Жанры документов	
	В том числе практических и лабораторных занятий Профессиональные компетенции специалиста по туризму и гостеприимства. Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства. Унификация и стандартизация управленческой документации. Документы в деятельности туризма и гостеприимства.	4
Тема 2.2. Классификация современных средств оргтехники	Содержание	
	Обзор современной оргтехники в туризме	8
	Обзор современной оргтехники в гостеприимстве	
	Классификация оргтехники	
	Описание современных средств оргтехники. Средства коммуникации-телефоны. Факсимильный аппарат. Ризограф. Уничтожители бумаг.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Подключение и настройка локальных и сетевых многофункциональных устройств (принтер, ксерокс, факс, сканер) Выполнение операций копирования документов и сканирования.	4
Тема 2.3 Общие нормы и правила оформления документов	Содержание	
	Порядок составления документов (размеры бумаги, полей, нумерация страниц).	7
	Общие требования к текстам и оформлению документов.	
	Организационные документы.	
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4

	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	
Тема 2.4 Организация документооборота на предприятии	Содержание	
	Общие правила организации документооборота	6
	Прием и обработка поступающих документов	
	Регистрация и индексация документов	
	Формы регистрации документов	
	Порядок прохождения создаваемых документов	
	Контроль исполнения документов	
	Номенклатура дел. Требования к составлению и оформлению номенклатуры дел	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Регистрация и индексация документов. Регистрация входящих и исходящих документов. Работа с типовыми документами подразделения (должностная инструкция, положение о структурном подразделении). Составление и оформление номенклатуры дел. Деловая ситуация: «Организация делопроизводства туристской фирмы».	5
Тема 2.5 Хранение документации	Содержание	
	Правила хранения документации	9
	Хранение персональной кадровой документации	
	Требования, предъявляемые к доступу кадровой документации	
	Правила хранения трудовых книжек	
	Защита персональных данных работников. Согласие на обработку персональных данных	
	В том числе практических и лабораторных занятий: Контрольная работа (итоговый тест)	2
	Самостоятельная работа	4

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12

	Разработать положение и структуру службы делопроизводства (документационного обеспечения управления туризмом и гостеприимством)	
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		12
Производственная практика раздела 2 Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		12
Раздел 3. Автоматизированные системы управления на предприятиях туризма и гостеприимства		24/39
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятия туризма и гостеприимства		
Тема 3.1. Программно-информационные технологии на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание	
	Роль информационных технологий в управлении. Виды информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства.	9
	Роль и место автоматизированных систем управления на современном предприятии индустрии гостеприимства. Принципы автоматизации предприятий.	
	Виды основных программ, автоматизирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Ознакомление и работа с основными программами, автоматизирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства.	12
Тема 3.2. Программное обеспечение на базе Microsoft Office	Содержание	
	Роль офисных технологий в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	9

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13

для автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	Офисные технологии на предприятиях сферы туризма и гостеприимства	
	Использование программ Microsoft Office в сфере туризма и гостеприимства	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	«Электронные таблицы Excel» «Учет рабочего времени. Создание табеля и расчет заработной платы» «Работа со встроенными функциями» «Работа с базой данных Туризм. Создание и заполнение таблиц» «Работа с базой данных Туризм. Создание запросов на выборку» «Работа с базой данных Туризм. Создание запросов с вычисляемыми полями» «Работа с базой данных Туризм. Создание и работа с формами» «Работа с базой данных Туризм. Создание различных отчетов»	18
Тема 3.3 Сетевые программные платформы и облачные решения в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	
	Понятие облачных технологий. Преимущества использования технологии «облачных вычислений» в современной системе управления предприятием. Примеры применения современных систем на основе «облачных вычислений» в индустрии туризма за рубежом и в России.	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Изучение сетевых программных платформ в деятельности предприятий туризма и гостеприимства Изучение облачных технологий в деятельности предприятий туризма и гостеприимства CRM-системы в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	9
	Самостоятельная работа Типы цифровых сервисов в сфере туризма и гостеприимства Современные картографические и навигационные сервисы он-лайн для организации туристских маршрутов. Перспективные направления использования Интернет в деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4
Учебная практика раздела 3 Виды работ		12

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14

Отработка навыков работы с основными программами, автоматизирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства.	
Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков работы с основными программами, автоматизирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства.	12
Итого	270
Промежуточная аттестация	24
Аттестация по модулю	12
Всего	306



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства

Практическое занятие 1

Тема: Каналы продаж гостиничного продукта

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: формирование навыка по выбору канала сбыта гостиничных услуг.

Содержание: на примере отеля (2*,3*,4*,5*) определить какие каналы сбыта максимально эффективны. Обосновать выбор, дать характеристику основным направлениям продаж.

Практическое занятие 2

Тема: Понятие и классификация функций управления.

Вид: Круглый стол

Цель: дать оценку трудовой деятельности персонала: сущность, цели, критерии.

Содержание: Понятие и классификация функций управления. Менеджмент, управление, организация, функции, менеджер, процесс, искусство, процессный подход.

Практическое занятие 3

Тема: Организационная функция как общая функция управления.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: проанализировать: школу научной организации труда в эволюции управленческой мысли; школу административного управления в эволюции управленческой мысли.



Содержание: Оргструктура, механистический тип, линейно-функциональная структура, дивизиональная структура, органический тип организации, матричная организационная структура, сетевая структура, делегирование.

Практическое занятие 4

Тема: Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации труда. Мотивационный процесс

Вид: Тест

Содержание:

1. Мотив — это:

1. Физиологически или психологически испытываемый человеком недостаток чего-либо.
2. Внутреннее побуждение личности к определенному поведению.
3. Совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к действию.
4. Результат удовлетворения потребности.

2. Как соотносятся понятия «мотивация» и «стимулирование»?

1. Мотивация шире стимулирования.
2. Мотивация уже стимулирования.
3. Это равнозначные понятия.

3. Согласно теории Ф. Херцберга процесс «удовлетворенность — отсутствие удовлетворенности» находится под влиянием:

1. Факторов, в основном связанных с окружением, в котором осуществляется работа.
2. Факторов, связанных с содержанием работы, т. е. с внутренними по отношению к работе факторами.
3. Факторов, связанных с ожиданием ценности получаемого вознаграждения.
4. Факторов, влияющих на процесс «неудовлетворенность — отсутствие неудовлетворенности».

4. Д. Мак-Грегор выделил два противоположных подхода к управлению: теорию X и Y. Традиционное управление отражает концепцию теории X. Теория Y, наоборот, отражает демократический стиль руководства. Из перечисленных характеристик выделите те, которые не относятся к теории X.

1. Надзор и угроза наказания далеко не единственные средства воздействия на персонал и объединения усилий для достижения целей организации.
2. Личная приверженность целям организации зависит от вознаграждения, которое более всего связано с удовлетворением высших потребностей человека.
3. Человек не хочет нести ответственность и предпочитает, чтобы им руководили.
4. Работа так же естественна, как игра.
5. У человека мало честолюбия, и больше всего он нуждается в уверенности в завтрашнем дне.
6. Человек имеет врожденную антипатию к труду, пытается «улизнуть» от него, нуждается в принуждении к труду и санкциях в случае уклонения.

5. Мотив affiliation — это мотив, связанный:

1. С осознанием общественного значения деятельности, которую выполняет работник.
2. Со стремлением быть похожим на авторитетную личность.
3. Со стремлением человека влиять на других людей.

4. Со стремлением к установлению и поддержанию отношений с другими людьми.

6. Какие из утверждений не является верным с точки зрения теории А. Маслоу:

1. Люди постоянно испытывают потребности.
2. Потребности низкого уровня начинают активно действовать после удовлетворения потребностей высокого уровня.
3. Удовлетворенная потребность является мотиватором.
4. Потребности, находящиеся ближе к основанию «пирамиды», требуют первостепенного удовлетворения.

7. Согласно теории Ф. Херцберга не относятся к мотивирующим следующие факторы:

1. Условия работы.
2. Достижения.
3. Оплата труда.
4. Процесс работы.

8. Какие из данных ожиданий не являются компонентами мотивационной теории ожиданий:

1. Ожидание собственных усилий.
2. Ожидание того, что усилия дадут желаемые результаты.
3. Ожидание того, что результаты повлекут за собой вознаграждение.
4. Ожидания организации относительно способностей работника.
5. Ожидаемая ценность вознаграждения.

9. Потребности разделены на три группы в содержательных теориях:

1. В теориях А. Маслоу и К. Альдерфера.
2. В теориях Ф. Херцберга и А. Маслоу.
3. В теориях К. Альдерфера и Д. МакКлелланда.
4. В теориях Э. Локка и К. Альдерфера.

10. В теории К. Альдерфера выделены следующие потребности:

1. Потребность существования.
2. Потребность власти.
3. Потребность связи.
4. Потребность достижения.
5. Потребность роста.

11. Кто считал, что поведение человека обуславливают три потребности: власть, успех и причастность:

1. А. Маслоу;
2. Д. Мак-Клелланд;
3. Ф. Герцберг;
4. В. Врум.

12. Кто в своей теории выделил две группы факторов: гигиенические и мотивации:

1. А. Маслоу;
2. Д. Мак-Клелланд;
3. Ф. Герцберг;
4. В. Врум.

13. К долгосрочным относятся следующие мотиваторы:

1. Повышение оплаты труда.
2. Гибкое рабочее время.
3. Оплата рационализаторских предложений.

4. Реализация собственной инициативы.
5. Предоставление автомобиля для выполнения работы.

14. Какие из утверждений не являются верными с точки зрения теории А. Маслоу:

1. Удовлетворенная потребность является мотиватором.
2. Люди постоянно испытывают потребности.
3. Потребности, находящиеся ближе к основанию «пирамиды», требуют первостепенного удовлетворения.
4. Потребности низкого уровня начинают активно действовать после удовлетворения потребностей высокого уровня.

15. Какие из перечисленных элементов не являются элементами модели мотивации Портера — Лоулера:

1. Ценность вознаграждения.
2. Внешнее вознаграждение.
3. Потребности самовыражения.
4. Оценка вероятности связи «усилия — вознаграждения».
5. Гигиенические факторы

Практическое занятие 5

Тема: Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.

Вид: Круглый стол

Цель: Дать оценку методам формирования лояльности сотрудников компании: расчетная, эмоциональная, нормативная. Привести примеры, наиболее известных инструментов для повышения лояльности.

Содержание: На примере компании (турфирма или гостиница) определить методы используемые для формирования лояльности сотрудников. Обосновать выбор.

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема 2.1. Введение в делопроизводство. Знакомство с общими и профессиональными компетенциями специалиста по туризму и гостеприимства

Содержание: Профессиональные компетенции специалиста по туризму и гостеприимства.

Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства. Унификация и стандартизация управленческой документации. Документы в деятельности туризма и гостеприимства.

Тема 2.2. Классификация современных средств оргтехники

Содержание: Подключение и настройка локальных и сетевых многофункциональных устройств (принтер, ксерокс, факс, сканер) Выполнение операций копирования документов и сканирования.

Тема 2.3 Общие нормы и правила оформления документов

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

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

Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19

Составление приказов, личных дел, списка работников.

Тема 2.4 Организация документооборота на предприятии

Содержание: Регистрация и индексация документов.

Регистрация входящих и исходящих документов. Работа с типовыми документами подразделения (должностная инструкция, положение о структурном подразделении). Составление и оформление номенклатуры дел. Деловая ситуация: «Организация делопроизводства туристской фирмы».

Тема 2.5 Хранение документации

Содержание: Контрольная работа (итоговый тест)

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятия туризма и гостеприимства

Тема 3.1. Программно-информационные технологии на предприятиях туризма и гостеприимства

Содержание: Ознакомление и работа с основными программами, автоматизирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 3.2. Программное обеспечение на базе Microsoft Office для автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Содержание:

- «Электронные таблицы Excel»
- «Учет рабочего времени. Создание табеля и расчет заработной платы»
- «Работа со встроенными функциями»
- «Работа с базой данных Туризм. Создание и заполнение таблиц»
- «Работа с базой данных Туризм. Создание запросов на выборку»
- «Работа с базой данных Туризм. Создание запросов с вычисляемыми полями»
- «Работа с базой данных Туризм. Создание и работа с формами»
- «Работа с базой данных Туризм. Создание различных отчетов»

Тема 3.3 Сетевые программные платформы и облачные решения в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Содержание: изучение сетевых программных платформ в деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Изучение облачных технологий в деятельности предприятий туризма и гостеприимства

CRM-системы в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

МДК 01.01. Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства

Тема 1.2. Функции управления подразделениями (службами) предприятий туризма и гостеприимства

Содержание: Решение ситуационных задач

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 20

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема: Тема 2.5. Хранение документации

Содержание: Разработать положение и структуру службы делопроизводства (документационного обеспечения управления туризмом и гостеприимством)

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризм и гостеприимства

Тема 3.3: Сетевые программные платформы и облачные решения в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Содержание: Типы цифровых сервисов в сфере туризма и гостеприимства

Современные картографические и навигационные сервисы он-лайн для организации туристских маршрутов.

Перспективные направления использования Интернет в деятельности предприятий туризма и гостеприимства

4.Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 01.01	Экзамен – 3 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
МДК 01.02	Дифференцированный зачет – 4 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
МДК 01.03	Экзамен – 5 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
Учебная практика	Дифференцированный зачет – 4 семестр	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет – 5 семестр	-
Промежуточная аттестация – аттестация по модулю – 5 семестр		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

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

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Знать нормативные документы,

	регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
--	--

4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Лекционные конспекты;
- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио. Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на аттестацию – экзамен квалификационный

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

Курсовой проект (работа) не предусмотрен

4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 Типовые задания для оценки освоения

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства

Тестовые задания разработаны с учетом профессиональных компетенций включающих общие компетенции:

- ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)
- ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)
- ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)
- ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги (включают ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09)

Вариант 1.

1. Методы управления:

1. Организационные, административные, экономические, социально-психологические.
2. Организационные, мотивационные, экономические, стратегические.
3. Организационные, административные.
4. Организационные, жесткие, мягкие.

2. К социально-психологическим методам управления относятся:

1. Психологический климат, условия труда, стили управления, социальное планирование.
2. Психологический климат, премии, штрафы, нормативы.
3. Психологический климат, приказы, стили управления, инструкции.
4. Бонусы, психологический климат, премии, условия труда.

3. Типы планов в организационном планировании:

1. Долгосрочные, годовые, ежедневные.
2. Долгосрочные, срочные.
3. Годовые, ежемесячные, ежедневные.
4. Долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные.

4. Заключительный этап фазы подготовки управленческого решения:

1. Выбор оптимального варианта решения;
2. Уяснение проблемы;
3. Постановка задачи;
4. Разработка вариантов решения.

5. Процесс делегирования полномочий - это:

1. Передача ответственности нижестоящему руководителю;
2. Передача части функций руководителя другим управляющим или сотрудникам для достижения конкретных целей организации;
3. Передача полномочий и ответственности постороннему лицу;
4. Назначение нового руководителя и передача ему всей ответственности.

6. Как называется один из принципов эффективного контроля, который характеризуется приспособлением к изменяющимся условиям?

1. Простота;
2. Своевременность;
3. Гибкость.

7. Способ разрешения конфликтов, основанной на стремлении не выпустить наружу признаки конфликта и ожесточенности ради сохранения солидарности, называется:

1. Сглаживание;
2. Принуждением;
3. Компромиссом

8. Что можно отнести к личным целям делового общения?

1. Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвигаться по служебной лестнице;
2. Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения;
3. Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты;
4. Всё перечисленное верно.

9. Какие формы делового общения являются допустимыми?

1. Вербальное общение;
2. Язык жестов;
3. Мимика;
4. Виртуальное общение;
5. Все перечисленные формы допустимы.

10. Что такое фиктивное (фейковое) деловое общение?

1. Фиктивное деловое общение — это отказ от взаимодействия, игнорирование партнёра (физического или юридического лица);

2. Фейковое деловое общение — это инструмент телефонных, компьютерных и прочих мошенников, маскирующихся под работников банков, спецслужб и т.д. с целью получения с собеседника денежных средств;

3. Фиктивное деловое общение — это спор с вышестоящим лицом на повышенных тонах с приведением сомнительных (фейковых) аргументов;



4. Фиктивное деловое общение — это рабочие управленческие коммуникации в трудовом коллективе.

11. Является ли тайная передача конфиденциальных данных компании конкурентам специфической формой делового общения?

1. Да, является, поскольку происходит утечка деловой информации;

2. Нет, не является, так как это деяние относится не к деловому общению, а к промышленному шпионажу и недобросовестной конкуренции;

12. Являются ли маркетинговые опросы потребителей формой делового общения с компанией?

1. Да, являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по их результатам вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и т.п.;

2. Нет, не являются. Маркетинговые опросы — это не диалог потребителя и производителя, а чисто коммерческая история;

3. Маркетинговые опросы делаются для поддержания конкурентоспособности бизнеса, а не с целью делового общения.

13. Заключительный этап позволяет:

1. Составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
2. Накопить полезный опыт на будущее.
3. Наметить дальнейшую тактику общения с собеседником.

14. В конце делового совещания руководитель должен:

1. Четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения, назвать ответственных исполнителей.
2. Выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

15. Постоянно действующее совещание:

1. Может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу.
2. Регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.
3. Характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.



16. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия:

1. Убеждение
2. Принуждение
3. Заражение
4. Просьба

17. Повестка дня совещания включает в себя:

1. Место и время, тема, перечень вопросов, фии участников, место проведения, краткое изложение докладов.
2. Название, место и время проведения совещания, тема, цель и задачи, перечень обсуждаемых вопросов в порядке очередности, начало и окончание работы, регламент выступлений, состав участников, указание их места работы, должности, контакты

18. Функции стимулирования:

1. Материальная, нематериальная
2. Экономическая, социальная, нравственная
3. Моральная, денежная

19. На какой [фазе конфликта](#) возможности разрешения конфликта самые высокие:

1. начальной фазе;
2. фазе подъема;
3. пике конфликта;
4. фазе спада.

20. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

1. конфронтация;
2. соперничество;
3. конкуренция.

21. Причина конфликта – это:

1. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 2. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 3. явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 4. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

22. Инцидент в конфликтологии – это:



1. формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
2. истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
3. отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

23. Предконфликтная ситуация – это:

1. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
2. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
3. действие, которое направлено против кого-либо другого.

24. Замораживание конфликта предполагает:

1. его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
2. изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;

3. запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

25. Адаптация - это:

- 1) приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;
- 2) взаимное приспособление работника и организации путем постепенной вработываемости сотрудника в новых условиях;
- 3) приспособление организации к изменяющимся внешним условиям;
- 4) процесс повышения квалификации нового работника;
- 5) ответы «а» и «г».

26. Выделите ключевой элемент адаптации

- 1) знакомство непосредственно с рабочим местом;
- 2) знакомство с предприятием;
- 3) опыт работы;
- 4) налаживание внешних коммуникаций;
- 5) снижение конфликтности.

27. Для ускорения процесса адаптации нового сотрудника необходимо:

- 1) позволить ему самостоятельно во всем разобраться;
- 2) познакомить его со спецификой организации и с сотрудниками;
- 3) постоянно контролировать его работу и давать оценки и советы;
- 4) изолировать его от влияния коллег;
- 5) не вмешиваться в процесс адаптации нового работника.

28. Какой из ниже перечисленных видов адаптации относят к вторичной адаптации?

- 1) санитарно-гигиеническая адаптация;
- 2) экономическая;
- 3) социально-психологическая;
- 4) организационно-административная;
- 5) прогрессирующая.

29. Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. С Вашей точки зрения, как должен поступить руководитель в подобной ситуации?

- 1) назначить одного из сотрудников наставником новичка и попросить помочь адаптироваться;
- 2) опекать новичка, контролировать его действия и защищать от критики других сотрудников;
- 3) не вмешиваться в процесс адаптации, чтобы новичок сам решал свои проблемы;
- 4) заставить работников признать новичка;
- 5) изолировать нового сотрудника во избежание негативных последствий.

30. Обязанности, которые прежде выполнялись одним сотрудником, планируется распределить между двумя работниками. При этом один из них - новичок в организации. На ваш взгляд, следует:

- 1) позволить им самостоятельно разделить функции;
- 2) посоветовать опытному сотруднику отдать новичку более легкую работу;
- 3) составить должностные инструкции для обоих;
- 4) дать новичку более сложную работу для ускорения процесса адаптации;
- 5) изолировать нового сотрудника во избежание негативных последствий.

31. Под профессиональной адаптацией обычно понимают:

- 1) приобретение навыков, освоение новых приемов в выполнении работы;
- 2) освоение правил и норм взаимоотношений в коллективе;
- 3) привыкание к новым людям;
- 4) адаптация к трудовой деятельности на уровне организма работника как целого;
- 5) адаптация к ближайшему социальному окружению.

32. Приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта профессиональной деятельности – это:

- 1) первичная адаптация;
- 2) вторичная адаптация;
- 3) второстепенная;
- 4) факторная;

33. Психофизиологическая адаптация характеризует:

- 1) приспособление работника к относительно новому социуму, нормам поведения; налаживание контактов;
- 2) приобретение или доработку трудовых способностей (профессиональных знаний, навыков), изучение технологического процесса;
- 3) приспособление к новым физическим и психологически нагрузкам, условиям труда;
- 4) усвоение роли или организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре, понимание механизма управления;
- 5) обсуждение новейших разработок и определение приоритетных направлений развития персонала, исходя из целей и задач инновации.

34. С какого этапа должен начинаться процесс адаптации работника в коллективе?

- 1) с процесса ориентации, ознакомления;
- 2) с процесса приспособления;
- 3) с процесса аккредитации.

35. Что относится к социально-психологическим процессам в коллективе?

- 1) планирование человеческих ресурсов, стимулирование труда, прогнозирование, управление карьерой;
- 2) обучение, аттестация, оценка потенциала, развитие способностей и навыков;
- 3) адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция;
- 4) планирование карьеры, обучение, стажировки;
- 5) материальное стимулирование труда – повышение зарплаты, премирование.

36. Что способствует уменьшению стрессовых ситуаций руководителя?

- 1) правильная организация труда;
- 2) демократический стиль руководства;
- 3) возраст менеджера;
- 4) пол менеджера;
- 5) увеличение функциональных обязанностей и ответственности.

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)

Задание 1: Планирование рабочего дня с использованием электронного календаря

Описание задания:

Сотруднику службы бронирования отеля необходимо спланировать рабочий день, включая встречи с клиентами, обработку заявок и совещание с коллегами.

Используйте электронный календарь (например, Google Calendar или Outlook) для организации времени.

Шаги выполнения:

Создайте события в календаре:

- Встреча с клиентом по бронированию конференц-зала.
- Обработка входящих заявок на бронирование.
- Совещание с отделом маркетинга.
- Работа с электронной почтой и документами.

Установите напоминания за 15 минут до каждого события.

Добавьте описание к каждому событию (например, тема встречи или список задач).

Задание 2: Организация документооборота с использованием CRM-системы

Описание задания:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 30

Сотруднику службы поддержки гостей необходимо организовать работу с клиентскими запросами с использованием CRM-системы (например, Salesforce, Bitrix24).

Шаги выполнения:

- Создайте в CRM-системе карточку клиента для нового гостя, указав:
- ФИО, контактные данные, дату заезда и выезда.
- Особые пожелания (например, номер с видом на море).
- Добавьте задачу в систему: "Подготовить номер к заезду гостя".
- Назначьте задачу ответственному сотруднику (например, горничной).
- Установите срок выполнения задачи — за день до заезда гостя.

Задание 3: Создание шаблонов документов для ускорения работы

Описание задания:

Сотруднику отдела кадров гостиницы необходимо разработать шаблоны документов для приема на работу новых сотрудников. Используйте текстовый редактор (например, Microsoft Word или Google Docs).

Шаги выполнения:

- Создайте шаблон приказа о приеме на работу, включив следующие поля:
- Название гостиницы.
- ФИО сотрудника.
- Должность.
- Дата приема на работу.
- Подпись руководителя.

Разработайте шаблон трудового договора, указав:

- Реквизиты сторон (гостиница и сотрудник).
- Обязанности сотрудника.
- Условия работы и оплаты труда.
- Сохраните шаблоны в облачном хранилище (например, Google Drive) для общего доступа.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)

Задание 1: Планирование и распределение задач в службе приема и размещения гостиницы

Цель задания:

Научить сотрудников эффективно планировать свою работу и распределять задачи в условиях многозадачности.



Описание задания:

Вы — старший администратор службы приема и размещения гостиницы. Сегодня ожидается заезд 50 гостей, выезд 30 гостей, а также проведение двух мероприятий: корпоративного семинара (50 человек) и свадебного банкета (100 человек). В вашем распоряжении 4 сотрудника.

1. Составьте план работы на день, распределив задачи между сотрудниками (регистрация заезда/выезда, подготовка номеров, координация мероприятий, работа с жалобами и запросами гостей).
2. Укажите приоритеты задач и возможные сложности, которые могут возникнуть.
3. Предложите способы мотивации сотрудников для выполнения задач в условиях высокой загрузки.

Задание 2: Оптимизация работы службы питания ресторана при отеле

Цель задания:

Развить навыки анализа и оптимизации текущей деятельности сотрудников в условиях ограниченных ресурсов.

Описание задания:

Ресторан при отеле работает с 7:00 до 23:00. В утренние часы (7:00–10:00) наблюдается пиковая нагрузка из-за завтраков для постояльцев отеля, а в вечернее время (19:00–21:00) — из-за ужинов. В остальное время загрузка ресторана низкая. Штат ресторана состоит из 6 официантов, 2 поваров и 1 администратора.

1. Проанализируйте текущую загрузку ресторана и предложите график работы сотрудников, который позволит эффективно обслуживать гостей в пиковые часы и избежать простоя в остальное время.
2. Предложите меры по повышению эффективности работы сотрудников в пиковые часы (например, использование технологий, перераспределение обязанностей).
3. Разработайте систему контроля качества обслуживания в периоды высокой загрузки.

Задание 3: Организация работы менеджеров туристской фирмы в период высокого спроса

Цель задания:

Научить сотрудников эффективно распределять задачи, управлять временем и взаимодействовать в команде в условиях высокой загрузки.



Описание задания:

Вы — руководитель туристской фирмы, которая специализируется на организации групповых и индивидуальных туров. В преддверии новогодних праздников наблюдается резкий рост спроса на туры. За последнюю неделю поступило более 100 заявок на бронирование туров, а также увеличилось количество запросов на консультации и изменение уже оформленных заказов. В вашем распоряжении 5 менеджеров по продажам и 2 сотрудника call-центра.

1. Составьте план работы на неделю, распределив задачи между сотрудниками (обработка заявок, консультирование клиентов, бронирование туров, решение проблем с уже оформленными заказами).
2. Укажите приоритеты задач и предложите способы ускорения обработки заявок (например, использование шаблонов ответов, автоматизация процессов).
3. Разработайте систему взаимодействия между менеджерами и call-центром для минимизации ошибок и повышения качества обслуживания клиентов.
4. Предложите меры мотивации сотрудников для поддержания высокой работоспособности в период пиковой нагрузки.

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)

Задание 1: Координация работы службы размещения гостиницы в период проведения крупного мероприятия

Цель задания:

Развить навыки координации и контроля работы сотрудников в условиях повышенной нагрузки.

Описание задания:

В вашей гостинице ожидается проведение крупного международного форума, в котором примут участие 200 гостей. Большинство из них заезжают в один день, а также ожидаются дополнительные запросы на трансферы, экскурсии и организацию питания. В вашем распоряжении 6 сотрудников службы размещения и 3 сотрудника службы concierge.

1. Разработайте план координации работы сотрудников на период заезда гостей, учитывая следующие задачи:
 - Регистрация заезда и выезда.
 - Работа с запросами гостей (трансферы, экскурсии, питание).
 - Решение возможных проблем (например, задержка номеров, потеря багажа).

2. Предложите систему контроля качества обслуживания гостей (например, чек-листы, обратная связь от гостей).
3. Разработайте механизм оперативного взаимодействия между службой размещения и concierge для быстрого решения нестандартных запросов.

Задание 2: Контроль работы ресторана при отеле в период высокой загрузки

Цель задания:

Научить сотрудников контролировать качество обслуживания и оперативно решать возникающие проблемы.

Описание задания:

Ресторан при отеле работает в условиях высокой загрузки: одновременно обслуживаются гости отеля, участники конференции и местные посетители. В течение дня поступают жалобы на медленное обслуживание, ошибки в заказах и недостаточную чистоту в зале. В вашем распоряжении 8 официантов, 4 повара и 2 администратора.

1. Разработайте систему контроля качества работы ресторана, включая:
 - Контроль скорости обслуживания.
 - Проверку правильности выполнения заказов.
 - Мониторинг чистоты в зале и на кухне.
2. Предложите меры по оперативному устранению ошибок (например, введение дополнительных чек-листов, назначение ответственных за контроль).
3. Разработайте план ежедневных совещаний для анализа проблем и улучшения работы ресторана.

Задание 3: Координация и контроль работы менеджеров туристской фирмы в период сезонного спроса

Цель задания:

Развить навыки координации и контроля работы сотрудников в условиях высокой загрузки и многозадачности.

Описание задания:

Ваша туристская фирма переживает сезонный пик спроса на летние туры. За последние несколько дней поступило более 150 заявок на бронирование туров, а также увеличилось количество запросов на изменение уже оформленных заказов и консультации. В вашем распоряжении 7 менеджеров по продажам, 2 сотрудника call-центра и 1 специалист по работе с претензиями.

1. Разработайте план координации работы сотрудников на период высокой загрузки, учитывая следующие задачи:
 - Обработка новых заявок на бронирование.
 - Консультирование клиентов по вопросам выбора туров.
 - Внесение изменений в уже оформленные заказы.
 - Решение проблем и претензий клиентов.
2. Предложите систему контроля качества работы менеджеров, включая:
 - Контроль скорости обработки заявок.
 - Проверку корректности оформления документов.
 - Мониторинг удовлетворенности клиентов (например, через обратную связь или опросы).
3. Разработайте механизм оперативного взаимодействия между менеджерами, call-центром и специалистом по претензиям для быстрого решения сложных ситуаций.
4. Предложите меры мотивации сотрудников для поддержания высокой работоспособности в период пиковой нагрузки.

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги (включают ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09)

Задание 1: Расчет стоимости тура и оформление платежа в туристской фирме

Цель задания:

Научить сотрудников корректно рассчитывать стоимость тура и оформлять платежи с учетом различных условий и пожеланий клиента.

Описание задания:

Клиент обратился в туристскую фирму с запросом на организацию тура в Италию на 10 дней для семьи из 4 человек (2 взрослых и 2 ребенка). В стоимость тура должны быть включены:

- Авиабилеты (туда-обратно).
 - Проживание в отеле 4* с завтраками.
 - Трансферы из аэропорта и обратно.
 - Экскурсионная программа (3 экскурсии).
 - Медицинская страховка.
1. Рассчитайте общую стоимость тура, используя актуальные тарифы на авиабилеты, стоимость проживания в отеле, трансферов и экскурсий.



2. Учтите скидку для детей (например, 30% на проживание и экскурсии).
3. Оформите счет для клиента, указав подробную расшифровку стоимости каждой услуги.
4. Предложите клиенту варианты оплаты (наличные, банковская карта, онлайн-платеж) и объясните процедуру возврата средств в случае отмены тура.

Задание 2: Расчет стоимости проживания в гостинице и оформление дополнительных услуг

Цель задания:

Научить сотрудников гостиницы корректно рассчитывать стоимость проживания и дополнительных услуг для гостей.

Описание задания:

Гость забронировал номер в гостинице на 5 ночей. Номер категории "стандарт" стоит 5000 рублей за ночь. Гость также запросил следующие дополнительные услуги:

- Ежедневный завтрак (1000 рублей за человека в день).
 - Трансфер из аэропорта (2000 рублей).
 - Услуги химчистки (1500 рублей).
1. Рассчитайте общую стоимость проживания и дополнительных услуг.
 2. Учтите скидку 10% на проживание при бронировании от 5 ночей.
 3. Оформите счет для гостя, указав подробную расшифровку стоимости каждой услуги.
 4. Предложите гостю варианты оплаты (наличные, банковская карта, онлайн-платеж) и объясните процедуру внесения предоплаты и окончательного расчета.

Задание 3: Расчет стоимости заказа в ресторане и оформление оплаты

Цель задания:

Научить сотрудников ресторана корректно рассчитывать стоимость заказа и оформлять оплату с учетом различных условий.

Описание задания:

Группа из 6 человек сделала заказ в ресторане. В заказ входит:

- 3 основных блюда по 1200 рублей каждое.
- 2 десерта по 600 рублей каждый.
- 4 напитка по 300 рублей каждый.

- 1 бутылка вина за 2500 рублей.
1. Рассчитайте общую стоимость заказа.
 2. Учтите скидку 15% на общий заказ при оплате банковской картой.
 3. Оформите счет для гостей, указав подробную расшифровку стоимости каждого блюда и напитка.
 4. Предложите гостям варианты оплаты (наличные, банковская карта, отдельный счет) и объясните процедуру добавления чаевых (например, 10% от суммы счета).

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятия туризма и гостеприимства

1. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами обычно построены по _____ принципу
 - А. Модульному
 - Б. Линейному
 - В. Сегментному
 - Г. Сетевому
 Ответ:
2. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами представляют собой ...
 - А. Пакет программного обеспечения
 - Б. Автоматизированное рабочее место
 - В. Корпоративную компьютерную сеть
 - Г. Систему видеонаблюдения
 Ответ:
3. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматизированные системы управления в гостинице охватывают
 - А. Бронирование номеров
 - Б. Регистрацию гостей и учет номерного фонда
 - В. Учет оплаты телефонных разговоров
 - Г. Формирование счетов гостей
 - Д. Все перечисленное
 Ответ:
4. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Применение автоматизированной системы управления гостиницей позволяет
 - А. Повысить качество обслуживания

- Б. Сократить численность штата
 - В. Эффективно использовать номерной фонд
 - Г. Повысить квалификацию обслуживания клиентов
- Ответ:

5. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Наиболее популярной в России и за рубежом автоматизированной системой управления гостиницей является

- A. FIDELIO
- Б. HRS Back Office
- В. WORLDSPAN
- Г. SABRE

Ответ:

6. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Отечественной системой автоматизации ресторанного бизнеса является

- A. R-keeper
- Б. MICROS
- В. FIDELIO FB
- Г. UCS

Ответ:

7. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Российская фирма «Мегатек» разработала специализированные программные продукты для туристского и гостиничного бизнеса...?

- A. Программный комплекс Turwin
- Б. Программные комплексы «САМО–Тур», «САМОТурАгент», SAMO–Incoming
- В. Комплекс «Эдельвейс»
- Г. Программные комплексы «Мастер–Тур», «Мастер– Web», «Master–Interlook», «Мастер–Агент»

Ответ:

8. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Система информационных технологий распространения и продажи туристских услуг обеспечивает...

- A. Повышение эффективности
- Б. Распределение
- В. Появление новых услуг
- Г. Гибкость туристского продукта

Ответ:

9. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Системы информационных технологий, используемые в туризме обеспечивающие оформление записи о закреплении ресурса за кем-либо?

- A. Системы бронирования и резервирования
- Б. Информационные системы менеджмента



- В. Электронная коммерция
Г. Геоинформационные системы
Ответ:

10. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Программы, которые предназначены для решения конкретных пользовательских задач – это ...?

- А. Программное обеспечение
Б. Операционная система
В. Прикладные программы
Г. Сервисное программное обеспечение
Ответ:

11. Решить ситуационную задачу: Проблемный гость звонит по телефону и сообщает, что он не может забронировать на сайте отеля номер, также он утверждает, что ему удобно только онлайн бронирование на сайте. Ваши действия?

12. Охарактеризуйте состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых

- А) на гостиничных предприятиях,
Б) ресторанных предприятиях,
В) туристских предприятиях

Ответ:

13. Из каких четырёх частей состоит Система электронных замков? Назовите главное достоинство электронного замка.

Вопросы для подготовки к промежуточной подготовке

1. Понятие делопроизводства
2. Понятие документа
3. Функции документов
4. Виды документов
5. Назначение документов
6. Нормативная база делопроизводства
7. Методическая база делопроизводства
8. Унифицированные системы документации
9. Понятие государственной системы ДОУ
10. Цели государственной системы ДОУ
11. Понятие реквизита документа
12. Правила составления документов
13. Бланк письма
14. Общий бланк предприятия
15. Понятие организационных документов
16. Устав
17. Штатное расписание



18. Должностная инструкция
19. Понятие распорядительных документов
20. Приказы
21. Распоряжения
22. Протокол
23. Справка
24. Докладная записка
25. Объяснительная записка
26. Акт
27. Сопроводительное письмо
28. Письмо-приглашение
29. Информационное письмо
30. Рекламное письмо
31. Письмо-извещение
32. Письмо-подтверждение
33. Гарантийное письмо
34. Письма-ответы
35. Телеграмма
36. Телефонограмма
37. Документирование трудовых отношений
38. Резюме
39. Трудовой договор
40. Личные дела
41. Личные карточки
42. Приказы по личному составу
43. Трудовые книжки
44. Входящие документы
45. Исходящие документы
46. Внутренние документы
47. Регистрация документов
48. Контроль исполнения документов
49. Номенклатура дел
50. Формирование дел
51. Оформление дел
52. Подготовка к передаче на архивное хранение
53. Сроки хранения документов
54. Понятие коммерческой тайны
55. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения
56. Оформление доступа к конфиденциальной информации
57. Ответственность сотрудников, работающих с конфиденциальной информацией
58. Дополнение в трудовой договор работника
59. Обязательство о сохранении коммерческой тайны
60. Подписка при увольнении
61. Грифы секретности документа
62. Хранение списание и уничтожение документов.
63. Первое развитие делопроизводства.



64. Документы для принятия на работу.
65. Нормативно- правовые акты, регулирующие документооборот.
66. Унификация документов. .
67. Работа с документами строгой отчетности.
68. Агентский договор: основные положения
69. Дубликат и копия.
70. Классификация документов.
71. Номенклатура дел, содержание и использование.
72. Реквизиты.
73. Устав компании.
74. Организация работы офиса.
75. Личное дело и характеристика.
76. Формирование комиссии по списанию документов.
77. Регистрация документа и его индексация.

ТЕСТ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вариант 1

Инструкция к тесту

Цель тестирования: тест предназначен для итогового контроля качества усвоения основных вопросов по междисциплинарному курсу.

Должен знать: правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой, организацию отчетности в туризме.

Результат: воспроизводит: определение делопроизводства; классификацию документов по применению, перечисляет оргтехнику для работы с документацией, её назначение и воспроизводит инструкции по работе на ней, воспроизводит алгоритм приема документа в организацию; порядок регистрации документа; порядок контроля за исполнением документа, этапы хранения документа; порядок составления номенклатуры дел.

Должен уметь: организовывать работу с офисной техникой: ксерокс, сканер, принтер, компьютер, оформлять отчетно-плановую документацию по работе организации.

Результат: организация работы с офисной техникой для выполнения комплектации документов определена в соответствии с инструкцией по применению, отчетно-плановая документация оформлена в соответствии с ГОСТом – Р 501357 – 2005 г.

Уважаемые студенты!

Тест состоит из двух частей: часть А, часть Б. Тест состоит из 22 тестовых заданий. В тесте использованы тестовые задания различной формы, однотипные задания сгруппированы в блоки. В начале каждого блока заданий имеется инструкция, указывающая на действия, которые Вы должны выполнить для успешного решения тестовых заданий.

При выполнении заданий с формулировкой «*Выберите правильный вариант ответа*» Вы должны выбрать *один* правильный ответ из предложенных. При выполнении задания с формулировкой «*Дополните предложение*» одному пропуску соответствует *одно* или *два* слова. При выполнении задания с формулировкой



«Вставьте пропущенное слово» необходимо вставить пропущенное слово таким образом, что одному пропуску соответствует *одно* слово. При выполнении задания с формулировкой «*Выберете все правильные ответы*» Вы должны выбрать несколько правильных ответов.

Вид тестирования – бланковое, с использованием многоразовых бланков теста. Студент выполняет тест на отдельном бланке. В бланк заносится ФИО, номер группы, вариант, номера заданий и соответствующие им буквенные обозначения правильных (правильного) ответов.

Количество заданий 22

Время выполнения – 45 мин.

ТЕСТ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Часть А.

Выберете один правильный вариант ответа

1. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО – ЭТО:

- а) Состав организационно-распорядительных документов;
- б) Документационное обеспечение управления, охватывающая вопросы документирования;
- с) Деятельность по организации движения документов на предприятии.

2. КОЛИЧЕСТВО СТАДИЙ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ:

- а) 4;
- б) 3;
- с) 5.

3. РАЗМЕР ШТРАФА ЗА УТЕРЮ ДОКУМЕНТОВ ПОСТОЯННОГО И ДОЛГОВРЕМЕННОГО ХРАНЕНИЯ:

- а) До 35 минимальных окладов;
- б) До 70 минимальных окладов;
- с) До 28 минимальных окладов.

4. СОЗДАНИЕ ДОКУМЕНТОВ - ЭТО:

- а) Документооборот;
- б) Документирование;
- с) Архивное дело.

5. АКТ - ЭТО:

- а) Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или действия;
- б) Документ, издаваемый руководителем для решения оперативных вопросов;
- с) Документ, содержащий описание и подтверждение фактов.

6. ТАКСИРОВКА - ЭТО:

- а) Расчет стоимости хозяйственной операции;



б) Передача документа в бухгалтерию;
с) Проверка принятых документов бухгалтером по форме и по содержанию.

7. ПЕРВЫЙ ИЛИ ЕДИНИЧНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР ОФИЦИАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА - ЭТО:

- а) Подлинник;
- б) Дубликат;
- с) Оригинал.

Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно слово.

8. ПРАВОВОЙ АКТ, ИЗДАВАЕМЫЙ РУКОВОДИТЕЛЕМ В ЦЕЛЯХ РЕШЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЗАДАЧ - ЭТО _____

9. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ОФОРМЛЕНИЯ ОФИЦИАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА – ЭТО а) _____ б) _____

10. НАБОР РЕКВИЗИТОВ, ИДЕНТИФИЦИРУЮЩИХ АВТОРА ОФИЦИАЛЬНОГО ПИСЬМЕННОГО ДОКУМЕНТА – ЭТО а) _____ б) _____

11. ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДОКУМЕНТ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ В ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ – ЭТО _____

12. ПО ЮРИДИЧЕСКОЙ ЗНАЧИМОСТИ ДОКУМЕНТЫ ДЕЛЯТСЯ НА: ОРИГИНАЛЫ (ПОДЛИННИКИ), КОПИИ, ЧЕРНОВИКИ, ВЫПИСКИ И _____

13. ПО ФОРМЕ ИЗЛОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ ДЕЛЯТСЯ НА: ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ, ТИПОВЫЕ И _____

14. НОРМАТИВНЫЙ АКТ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ПОРЯДОК ОБРАЗОВАНИЯ, СТРУКТУРУ, ФУНКЦИИ, ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ - ЭТО _____

Вставьте пропущенное слово. Одному пропуску соответствует одно слово.

15. СИСТЕМАТИЗИРОВАННЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ НАИМЕНОВАНИЙ ДЕЛ, ЗАВОДИМЫХ В ОРГАНИЗАЦИИ, С УКАЗАНИЕМ СРОКОВ ИХ ХРАНЕНИЯ – ЭТО _____ ДЕЛ.

16. СПРАВКИ ПО ЗАПРОСАМ ГРАЖДАН ОФОРМЛЯЮТСЯ НА БЛАНКЕ _____ ФОРМАТА



17. СЛУЖЕБНАЯ ДОВЕРЕННОСТЬ СОСТАВЛЯЕТСЯ ОТ ИМЕНИ _____
ПОДПИСЫВАЕТСЯ И ЗАВЕРЯЕТСЯ ПЕЧАТЬЮ

18. НА ОФОРМЛЕНИЕ _____ СОВЕЩАНИЯ ОБЫЧНО ОТВОДЯТ 3-5
ДНЕЙ

19. СПРАВКИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ ВОПРОСАМ _____
СОСТАВЛЯЮТСЯ НА ОБЩЕМ БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ЗАВЕРЯЮТСЯ
ПЕЧАТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ

20. ТЕКСТ ПРОТОКОЛА СОСТОИТ ИЗ _____ ЧАСТЕЙ

Часть Б.

Ситуативные задания

Выберете все правильные варианты ответа.

Вы являетесь сотрудником туристического агентства «Солана», по окончании текущего месяца вам необходимо составить Акт приема работ по агентскому договору для туроператора по количеству проданных тур. пакетов.

21. РЕКВИЗИТЫ АКТА:

- a) Наименование организации;
- b) Должностные обязанности;
- c) Условия оплаты;
- d) Заголовок к тексту;
- e) Текст;
- f) Гриф утверждения;
- g) Печать;
- h) Дата и номер;
- i) Визы согласования;
- j) Наименование вида документа;
- k) Подписи.

Вы являетесь работником туристического агентства «Солана» вам необходимо оформить письменную претензию к туроператору «CoralTravel» за ненадлежащее исполнение условий договора.

22. РЕКВИЗИТЫ ПИСЬМЕННОЙ ПРЕТЕНЗИИ:

- a) Наименование адресата;
- b) Гриф утверждения;
- c) Наименование адресанта;
- d) Наименование вида документа;



- е) Заголовок к тексту;
- ф) Текст;
- г) Отметка о приложении;
- h) Подпись;
- i) Дата;
- j) Печать;
- k) Место составления.

Вариант 2

Инструкция к тесту

Цель тестирования: тест предназначен для итогового контроля качества усвоения основных вопросов по дисциплине.

Должен знать: правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой, организацию отчетности в туризме.

Результат: воспроизводит: определение делопроизводства; классификацию документов по применению, перечисляет оргтехнику для работы с документацией, её назначение и воспроизводит инструкции по работе на ней, воспроизводит алгоритм приема документа в организацию; порядок регистрации документа; порядок контроля за исполнением документа, этапы хранения документа; порядок составления номенклатуры дел.

Должен уметь: организовывать работу с офисной техникой, оформлять отчетно-плановую документацию по работе организации.

Результат: организация работы с офисной техникой для выполнения комплектации документов определена в соответствии с инструкцией по применению, отчетно-плановая документация оформлена в соответствии с ГОСТом – Р 501357 – 2005 г.

Уважаемые студенты!

Тест состоит из двух частей: часть А, часть Б. Тест состоит из 22 тестовых заданий. В тесте использованы тестовые задания различной формы, однотипные задания сгруппированы в блоки. В начале каждого блока заданий имеется инструкция, указывающая на действия, которые Вы должны выполнить для успешного решения тестовых заданий.

При выполнении заданий с формулировкой «*Выберите правильный вариант ответа*» Вы должны выбрать *один* правильный ответ из предложенных. При выполнении задания с формулировкой «*Дополните предложение*» одному пропуску соответствует *одно* или *два* слова. При выполнении задания с формулировкой «*Вставьте пропущенное слово*» необходимо вставить пропущенное слово таким образом, что одному пропуску соответствует *одно* слово. При выполнении задания с формулировкой «*Выберете все правильные ответы*» Вы должны выбрать несколько правильных ответов.

Вид тестирования – бланковое, с использованием многоразовых бланков теста. Студент выполняет тест на отдельном бланке. В бланк заносится ФИО, номер группы, вариант, номера заданий и соответствующие им буквенные обозначения правильных (правильного) ответов.

Количество заданий 22

Время выполнения – 45 мин.

Часть А.

Выберете один правильный вариант ответа

1. ДОКУМЕНТООБОРОТ - ЭТО:

- а) Деятельность по организации движения документов на предприятии с момента их создания или получения до завершения исполнения совокупность работ с документами;
- б) Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования, и организации работы с документами;
- в) Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

2. ЗАФИКСИРОВАННАЯ НА МАТЕРИАЛЬНОМ НОСИТЕЛЕ ИНФОРМАЦИЯ С РЕКВИЗИТАМИ - ЭТО:

- а) Документ;
- б) Заверенная копия;
- в) Дубликат документа.

3. ПЕРВАЯ СТАДИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА:

- а) Документооборот;
- б) Документирование;
- в) Унификация.

4. РАЗМЕР ШТРАФА ЗА НЕСВОЕВРЕМЕННУЮ ПЕРЕДАЧУ ДОКУМЕНТОВ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИВ:

- а) До 70 минимальных окладов;
- б) До 35 минимальных окладов;
- в) До 28 минимальных окладов.

5. ПРИКАЗ - ЭТО:

- а) Правовой акт, издаваемый руководителем в целях решения производственных задач;
- б) Правовой акт, издаваемый руководителем для разрешения оперативных вопросов;
- в) Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или действия.

6. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ОПЕРАЦИИ - ЭТО:

- а) Таксировка;
- б) Контировка;
- в) Номенклатура.

7. НАБОР РЕКВИЗИТОВ, ИДЕНТИФИЦИРУЮЩИХ АВТОРА ОФИЦИАЛЬНОГО ПИСЬМЕННОГО ДОКУМЕНТА - ЭТО:

- а) Бланк документа;



- b) Оформление документа;
- c) Реквизит документа.

Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно слово.

8. ДОКУМЕНТ, СОДЕРЖАЩИЙ ОПИСАНИЕ И (ИЛИ) ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
ФАКТОВ, СОБЫТИЙ - ЭТО _____

9. ДОКУМЕНТ, ПОЯСНЯЮЩИЙ СОДЕРЖАНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ
ПОЛОЖЕНИЙ ОСНОВНОГО ДОКУМЕНТА (ПЛАНА, ОТЧЕТА) ИЛИ
ОБЪЯСНЯЮЩИЙ ПРИЧИНЫ КАКОГО-ЛИБО СОБЫТИЯ – ЭТО
a) _____ b) _____

10. ОСНОВНОЙ ДОКУМЕНТ О ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И
ТРУДОВОМ СТАЖЕ РАБОТНИКА – ЭТО a) _____ b) _____

11. СРОК ХРАНЕНИЯ ТРУДОВЫХ ДОГОВОРОВ СОСТАВЛЯЕТ
a) _____ b) _____

12. ПО СРОКАМ ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ БЫВАЮТ: ПОСТОЯННЫЕ И

13. ПО ФОРМЕ ИЗЛОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ БЫВАЮТ: ТИПОВЫЕ,
ТРАФАРЕТНЫЕ И _____

14. ЧИСЛО ДОКУМЕНТОВ, ПОСТУПИВШИХ В ОРГАНИЗАЦИЮ И
СОЗДАНЫХ ЕЮ ЗА ОПРЕДЕЛЕННЫЙ ПЕРИОД – ЭТО a) _____
b) _____

Вставьте пропущенное слово. Одному пропуску соответствует одно слово.

15. ПРОСТАВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМЫХ РЕКВИЗИТОВ,
УСТАНОВЛЕННЫХ ПРАВИЛАМИ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ – ЭТО _____
ДОКУМЕНТА.

16. КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О СОСТАВЕ И СОДЕРЖАНИИ
ДОКУМЕНТОВ В ДЕЛЕ – ЭТО _____ ДЕЛА.

17. ДОКУМЕНТ, АДРЕСОВАННЫЙ РУКОВОДСТВУ, СОДЕРЖАЩИЙ
ИЗЛОЖЕНИЕ КАКОГО-ЛИБО ВОПРОСА С ВЫВОДАМИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ
СОСТАВИТЕЛЯ – ЭТО _____ ЗАПИСКА.

18. СРОК ДЕЙСТВИЯ _____ НЕ МОЖЕТ ПРЕВЫШАТЬ ТРЕХ ЛЕТ.



19. РЕЗОЛЮЦИЯ _____ СОДЕРЖИТ РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ ДОКУМЕНТА РУКОВОДСТВОМ ОРГАНИЗАЦИИ.

20. СПРАВКИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ ВОПРОСАМ _____ СОСТАВЛЯЮТСЯ НА БЛАНКЕ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И НЕ ЗАВЕРЯЮТСЯ ПЕЧАТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ.

Часть Б.

Ситуативные задания

Выберете все правильные ответы

Вы трудоустраиваетесь на должность менеджера по продажам тур. продукта в туристическое агентство «Планета», вам необходимо подписать трудовой договор.

21. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ В ТРУДОВОМ ДОГОВОРЕ:

- a) Место работы;
- b) Трудовая функция;
- c) Испытательный срок;
- d) Дата начала работы;
- e) Условия оплаты;
- f) Уточнение места работы (структурное подразделение);
- g) Режим рабочего времени и отдыха;
- h) Виды и условия дополнительного страхования работника.

Вы занимаете должность секретаря генерального директора туристической фирмы «Планета», вам необходимо оформить протокол совещания.

22. РЕКВИЗИТЫ ПРОТОКОЛА:

- a) Наименование организации;
- b) Наименование вида документа;
- c) Дата и номер;
- d) Наименование адресата;
- e) Заголовок к тексту;
- f) Текст;
- g) Печать;
- h) Резолюцию руководителя;
- i) Подписи.

Тестовое задание:

1. Делопроизводство это:

- a) -группирование исполненных документов в дело в соответствии с

номенклатурой дел (систематизированным перечнем наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленным в установленном порядке) и систематизация документов внутри дела.

б) -отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

в) -совокупность действий, обеспечивающих их своевременное исполнение.

2. Стандартизация это:

а) -это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается «образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов».

б) -это разработка типовых конструкций или технологических процессов на основе общих для ряда процессов технических характеристик. В документоведении этот способ используется для создания типовых форм документов и типовых текстов, т.е. образцов или эталонов, на основе которых создаются конкретные документы

в) -это текст-образец, на основе которого в последующем создаются тексты аналогичного содержания. Например: заявление на отпуск, материальную помощь, анкета туриста или заявление на организацию туристической поездки.

3. Документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям это:

а) –горизонтальные потоки

б) –восходящие потоки

в) –нисходящие потоки

4. Сколько обходов здания (территории) совершают курьеры по заранее разработанным маршрутам в установленные часы, забирая документы для отправки и доставляя поступившие документы.

а) 1-2

б) 2-3

в) 3-4

5. К выполнению работ в качестве оператора компьютера и на другой оргтехнике (принтеры, сканеры, ксероксы и т.д.) допускаются лица какого возраста: ?

а) -не моложе 16 лет

б) –только с 18 лет

в) –от 20 лет

6. Что является основным материальным носителем деловой информации на сегодня: ?

а) –Диск

б) –Бумага

в) –Жесткий диск

7. На бумаге какого формата должны оформляться приказы, письма и другие организационно-распорядительные документы: ?

а) -A4 и A5



- б) –А6
- в) –А3

8. На сколько реквизитов выделяются требования к оформлению документов в российской практике делопроизводства?

- а) 10
- б) 20
- в) 30

9. При составлении проекта документа стоит уделить особое внимание на?

- а) композиция
- б) заголовков
- в) содержание

10. Когда был введен в действие ГОСТ 16347-76 «Знаки корректурные»?

- а) 01.02.76
- б) 01.01.77
- в) 02.01.77

11. Что такое Устав?

- а) -свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ, граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в разных сферах государственного управления, хозяйственной или иной деятельности.
- б) -нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, компетенцию, организацию работы. Например: «Общее положение о министерствах», «Положение о документах и документообороте в бухгалтерском учете» и т.д.
- в) -это правовой акт, утверждаемый или издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, должностных лиц и граждан.

12. Правовой многофункциональный документ, регулирующий хозяйственные или иные взаимоотношения субъектов экономической деятельности.

- а) –Инструкция
- б) –Договор
- в) – Положения

13. Приказ это?

- а) -правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов.
- б) -документ, издаваемый руководителем коллегиального органа для единоличного решения оперативных вопросов.
- в) -правовой акт, издаваемый руководителем организации с целью разрешения основных и оперативных вопросов в ходе деятельности организации.

14. Что такое телеграмма?

- а) -обобщенное название различных документов, выделяемых в одну категорию по особому способу передачи текста: по телеграфу или телетайпу. Этот вид документов используют в случаях, когда необходима более быстрая доставка документа получателю.
- б) -обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в отдельную категорию в связи с особым способом передачи текста (передается устно по каналам телефонной связи и записывается от руки).
- в) -документ, адресованный руководителю организации и содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя

15. Какие письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т. д.).?

- а) Регламентированные письма
- б) Нерегламентированное деловое письмо
- в) Одноаспектное письмо

16. Документ, содержащий сведения об организаторе путешествия, направление путешествия, даты заезда-отъезда, паспортные данные лица заказывающего тур, наименование тура, краткое описание тура, его стоимость.

- а) ваучер
- б) заявка туриста
- в) страховка

17. Референс в листе бронирования это...

- а) адрес турагентства
- б) номер листа бронирования
- в) емэйл туриста

18. В скольких экземплярах составляется лист бронирования

- а) в одном
- б) в двух
- в) в трех

19. Обязательный документ, регламентирующий взаимоотношения туриста и организатора путешествия

- а) Загранпаспорт
- б) Договор на туристское путешествие
- в) Расписка

20. Расшифруйте аббревиатуру НТА

- а) Новое технологическое агентство
- б) Национальная туристская ассоциация
- в) Народная туристская ассоциация

21. Что входит в форс-мажорные обстоятельства

- а) землетрясения, пожары, штормы, ураганы, извержения вулканов,

- наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т. д
- б) алкогольное опьянение
- в) любое заболевание
22. Документ, дающий разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через неё.
- а) записка от туроператора
- в) разрешение родителей, заверенное нотариусом
- г) виза
23. Какой кодекс является основным актом, регулирующим вопросы страхования в России
- а) Кодекс чести
- б) Гражданский кодекс РФ
- в) Трудовой кодекс РФ
24. Общий срок исковой давности
- а) три года
- б) пять лет
- в) 75 лет
25. Юридическая сила документа – это:
- а). Особенности внешнего оформления документа.
- б). Свидетельство наличия в документе положений нормативного характера.
- в) Способность документа порождать определенные правовые последствия.
- 26 Подлинник документа – это:
- а)Первый или единственный экземпляр документа.
- б) Экземпляр документа, с которого снята копия.
- 27 **Обязательный признак на документе, установленный законом — это**
- а) интервал
- б) реквизит**
- в) положение табулятора
- 28 Сколько экземпляров приказа подписывает руководитель?
- а) Несколько.
- б). Два.
- в) Один.

ОК.01

Вопрос закрытого типа:

Менеджер туроператора получил претензию от турагента на сумму 300 000 руб. (турист недоволен заменой отеля без его согласия). Контекст: замена была вынужденной (форс-мажор — отель сгорел), но турист не был уведомлен письменно. Выберите корректный способ решения:

А) Игнорировать претензию



- Б) Провести служебное расследование, установить факт отсутствия уведомления, признать ошибку в процедуре, предложить мировое соглашение с выплатой части компенсации
- В) Заблокировать турагента
- Г) Переложить ответственность на принимающую сторону

Практическая ситуация:

Контекст: Туроператор по внутреннему туризму (Камчатка). За 2 дня до заезда группы МЧС объявляет штормовое предупреждение: подход к вулкану закрыт, вертолетная экскурсия невозможна. Туристы уже в Петропавловске-Камчатском.

Задание: Организуйте оперативное решение: 1) какие службы задействовать, 2) какую альтернативную программу предложить в течение 4 часов, 3) как рассчитать возврат стоимости за несостоявшуюся экскурсию.

ОК.02

Закрытый вопрос (тест)

Вопрос:

Вы — руководитель службы приема и размещения (СПиР) в крупном отеле. Вам необходимо оперативно оценить эффективность работы горничных и дежурных администраторов за прошедшую смену. Какой современный цифровой инструмент позволит получить объективные данные для контроля качества?

- А) Лично обойти все номера и опросить каждого гостя.
- Б) Использовать интегрированную систему управления отелем (PMS), которая в режиме реального времени собирает данные о статусах номеров, времени заселения и выполненных задачах сотрудников.
- В) Позвонить каждому сотруднику и спросить, как прошла смена.
- Г) Посмотреть на отзывы в социальной сети через неделю.

Ситуационная задача (кейс)

Ситуация:

Вы — менеджер службы эксплуатации номерного фонда (руководитель хозяйственной службы). Сегодня утром три горничные не вышли на смену из-за болезни. Заезд новых гостей начинается через 2 часа, а 15 номеров еще не убраны. Вам нужно срочно перераспределить нагрузку и проконтролировать выполнение задач, чтобы все номера были готовы вовремя.

Задание:

Используя современные средства коммуникации, управления и контроля, опишите краткий алгоритм ваших действий по реорганизации работы службы в данной ситуации.

ОК.03

Закрытый вопрос:

Вы — управляющий отелем. Для контроля текущей деятельности службы горничных и мотивации персонала вы решили внедрить систему КРІ (ключевых показателей эффективности). Какой финансово-правовой аспект важно учесть при внедрении системы премирования?

- А) Цвет формы горничных.
- Б) Закрепить критерии премирования в Положении об оплате труда и ознакомить



сотрудников под подпись, чтобы избежать трудовых споров.

В) Выдавать премии только в конвертах без учета.

Г) Советоваться с каждым сотрудником лично каждый месяц.

Ситуация:

Вы — руководитель службы питания в отеле. Вы заметили, что в ресторане при отеле каждый день остается много нераспроданной выпечки, которую к вечеру приходится списывать и выбрасывать. Это прямые убытки. Как, с позиции управленца, планирующего свое развитие, вы решите эту проблему, используя современные технологии учета и маркетинга? Предложите 2-3 решения.

ОК.04

Закрытый вопрос:

Как руководителю службы питания организовать эффективное взаимодействие между поварами и официантами?

А) Проводить регулярные совместные пятиминутки перед сменой для обсуждения меню, специальных предложений и сложных заказов.

Б) Запретить им общаться друг с другом.

В) Пусть решают проблемы сами.

Г) Передать все указания через письменные приказы.

Ситуация:

Вы — руководитель службы приема и размещения (СПиР). Служба горничных постоянно жалуется, что администраторы поздно сдают списки выезжающих гостей (Check-out), из-за чего горничные не успевают убрать номера к заезду новых гостей. Ваши действия по налаживанию командного взаимодействия между службами?

ОК.05

Закрытый вопрос

Вы составляете письменное распоряжение (приказ) по отелю о новом графике работы. Какой стиль письменной речи является обязательным для этого документа?

А) Художественный.

Б) Разговорный.

В) Официально-деловой с использованием стандартных реквизитов (шапка, дата, номер, подпись) и четких формулировок.

Г) Публицистический.

Ситуация

Вы — руководитель службы питания. Повар и официант обвиняют друг друга в том, что блюдо было подано гостю с опозданием. Вам нужно провести устное разбирательство, чтобы выяснить истину и не испортить отношения в коллективе. Какие коммуникативные техники на русском языке вы примените?

ОК.07

Закрытый вопрос

Руководитель службы эксплуатации отеля решил заменить все старые лампы накаливания в холлах и номерах на светодиодные (LED). Это решение соответствует принципам:

- А) Только экономии средств отеля.
- Б) Ресурсосбережения (снижение потребления энергии), содействия сохранению окружающей среды (уменьшение выбросов CO₂ от электростанций) и бережливого производства (устранение потерь электроэнергии).
- В) Увеличения яркости света любой ценой.
- Г) Моды на новые технологии без какой-либо цели.

Ситуация

Вы — руководитель службы питания в отеле. Вы обнаружили, что каждый день в конце смены выбрасывается большое количество нереализованной, но качественной выпечки и готовых блюд из шведского стола. Это противоречит принципам ресурсосбережения и наносит урон экологии (гниение пищи на свалках выделяет метан). Какие меры по сокращению пищевых отходов, учитывая необходимость соблюдения санитарных норм, вы предложите?

ОК.09

Закрытый вопрос

Какой документ на русском языке используется для передачи смены и фиксации всех происшествий и замечаний за день в службе приема и размещения?

- А) Меню.
- Б) Журнал приема-передачи дежурств (Shift Log).
- В) Финансовый отчет.
- Г) График работы.

Ситуация

Вы — старший администратор. Принимаете смену и изучаете записи в журнале передачи дежурств на русском языке. Там указано, что в 306-м номере не работает кондиционер и гость просил мастера, а также что ожидается заезд группы из 20 человек. Какие ваши дальнейшие действия на основе этой информации?

ПК 1.1 ПЛАНИРОВАТЬ ТЕКУЩУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Закрытый вопрос (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Какой документ является основой для планирования ежедневной деятельности сотрудников службы горничных (housekeeping)?

- А) Штатное расписание отеля.
- Б) Отчет о загрузке номерного фонда (Occupancy Report) и список ожидаемых заездов/выездов (Arrivals/Departures List).
- В) Меню ресторана.
- Г) Бухгалтерский баланс отеля.



Ситуация (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Вы — руководитель службы питания (F&B Manager). Вам необходимо спланировать работу сотрудников ресторана на предстоящие выходные, когда ожидается 100% загрузка отеля и запланировано два банкета. В вашем подчинении: 5 официантов, 2 бармена, 3 повара и 1 су-шеф. Составьте краткий план распределения смен и задач с учетом пиковой нагрузки и необходимости обслуживания банкетов.

Закрытый вопрос (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Какая оргтехника необходима руководителю для оперативного планирования и постановки задач сотрудникам службы приема и размещения?

- А) Только пишущая ручка и бумага.
- Б) МФУ (принтер/сканер/копир) для печати графиков и документов, а также ПК с доступом к CRM/PMS для оперативного контроля.
- В) Промышленный shredder для уничтожения документов.
- Г) Ламинатор для изготовления пропусков.

Ситуация (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Вы — руководитель отдела продаж туроператорской компании. Вам необходимо составить и довести до менеджеров отдела обновленный план работы на месяц (цели, ключевые направления для продаж, график отпусков). Опишите, с помощью каких средств оргтехники и программного обеспечения вы подготовите этот документ, размножите его (при необходимости) и обеспечите доступ к нему всех сотрудников.

Закрытый вопрос (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Какая функция автоматизированной системы управления отелем (PMS) напрямую помогает руководителю планировать текущую деятельность горничных?

- А) Формирование бухгалтерской отчетности.
- Б) Модуль управления номерным фондом, который в реальном времени показывает статус каждого номера (чистый/грязный/на уборке) и позволяет назначать задачи.
- В) Система бронирования ресторанов.
- Г) Модуль управления складом.

Ситуация (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Вы — руководитель службы приема и размещения. Сегодня утром три горничные не вышли на смену из-за болезни. Заезд новых гостей начинается через 3 часа, а 20 номеров еще не убраны. Опишите, как вы, используя PMS-систему (например, Opera или IC:Отель), оперативно перепланируете работу оставшихся горничных: как вы определите приоритетность уборки номеров и проконтролируете выполнение задач в течение дня?

ПК 1.2 ОРГАНИЗОВЫВАТЬ ТЕКУЩУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Закрытый вопрос (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Какой формат оперативного совещания (планерки) наиболее эффективен для организации текущей деятельности сотрудников службы горничных в начале рабочей смены?

- А) Еженедельное трехчасовое собрание с обсуждением стратегии.
- Б) Ежедневная 10-15-минутная "пятиминутка" (briefing), на которой руководитель доводит информацию о загрузке, особых пожеланиях гостей, приоритетных задачах и отвечает на вопросы сотрудников.
- В) Рассылка заданий по электронной почте без личного общения.
- Г) Полное отсутствие совещаний, каждый работает по своему усмотрению.

Ситуация (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Вы — руководитель службы питания (F&B Manager). Сегодня в ресторане отеля ожидается проведение свадебного банкета на 50 персон, а также завтрак, обед и ужин для обычных гостей (загрузка отеля 80%). Утром один из поваров сообщил, что не выйдет на смену по болезни. Вам необходимо оперативно перестроить работу команды: перераспределить задачи между оставшимися поварами, скорректировать график работы официантов и обеспечить бесперебойное обслуживание всех гостей. Опишите ваши действия по организации текущей деятельности.

Закрытый вопрос (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Для оперативной организации работы службы приема и размещения, какой документ в электронном виде должен быть всегда доступен всем администраторам на смене?

- А) Устав отеля.
- Б) Актуальный график работы сотрудников и список задач на смену (Shift Schedule and Task List), интегрированный с PMS.
- В) Бухгалтерский отчет за прошлый год.
- Г) Личные дела всех сотрудников отеля.

Ситуация (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Вы — руководитель отдела продаж туроператора. В начале рабочего дня вам необходимо организовать работу менеджеров: раздать обновленные прайс-листы, напомнить о новых акциях туроператоров-партнеров, проверить наличие бланков договоров и довести до команды информацию о вчерашних изменениях в чартерной программе. Какие средства оргтехники и программы вы используете, чтобы сделать этот процесс максимально быстрым и эффективным? Опишите последовательность действий.

Закрытый вопрос (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Какой инструмент автоматизации позволяет руководителю службы горничных в режиме реального времени видеть статус уборки каждого номера и оперативно переназначать задачи сотрудникам?

- А) Бумажный журнал учета.
- Б) Мобильное приложение для горничных, интегрированное с PMS-системой отеля.
- В) Общий чат в мессенджере.
- Г) Таблица Excel, обновляемая вручную в конце дня.

Ситуация (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Вы — руководитель службы приема и размещения. В разгар дня заезда (check-in) в PMS-системе отеля произошел сбой, и она перестала открывать брони и присваивать номера. У стойки скопилось очередь из 10 гостей. Вам необходимо организовать работу администраторов в этой нештатной ситуации. Опишите ваши действия: как вы перераспределите задачи между сотрудниками, какие резервные средства учета и коммуникации задействуете, и как будете координировать работу с технической службой и другими департаментами отеля?

ПК 1.3 КООРДИНИРОВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Закрытый вопрос (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Какой метод контроля является наиболее объективным для оценки качества работы горничных?

- А) Личный опрос гостей при выселении.
- Б) Внезапные проверки супервайзером с использованием чек-листа и фотофиксацией результатов, а также анализ данных PMS-системы о времени уборки каждого номера.
- В) Просмотр отзывов в интернете раз в месяц.
- Г) Беседа с горничными в конце смены об их самочувствии.

Ситуация (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Вы — руководитель службы питания (F&B Manager). Вы получили жалобу от гостя на медленное обслуживание в ресторане во время завтрака. Вам необходимо провести служебное расследование, скоординировать действия с менеджером ресторана и проконтролировать, чтобы аналогичные ситуации не повторялись. Опишите пошаговый план ваших действий по координации и контролю: с кем из сотрудников вы будете взаимодействовать, какие данные запросите (видео, отчеты системы R-Keer, объяснительные), и какие корректирующие меры предложите?

Закрытый вопрос (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Какая оргтехника и программное обеспечение необходимы руководителю для эффективного контроля за своевременным оформлением и подписанием документов сотрудниками (договоры, акты, накладные)?

- А) Только сейф для хранения документов.
- Б) Система электронного документооборота (СЭД) с функцией контроля исполнения,

напоминаниями о сроках и историей версий документов, доступная с ПК и мобильных устройств.

В) Ламинатор для защиты документов от влаги.

Г) Обычная папка-скоросшиватель для бумаг.

Ситуация (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Вы — руководитель отдела продаж туроператора. Вам необходимо проконтролировать, все ли менеджеры отдела своевременно подали отчеты по командировкам и правильно оформили авансовые отчеты с приложением подтверждающих документов (билеты, чеки). Трое из десяти сотрудников систематически нарушают сроки сдачи отчетности. Как, используя современные средства оргтехники и делопроизводства, вы организуете систему контроля, которая будет автоматически напоминать сотрудникам о дедлайнах и позволит вам в реальном времени видеть статус каждого отчета?

Закрытый вопрос (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Какой инструмент автоматизации позволяет руководителю в режиме реального времени контролировать загрузку номерного фонда, статусы уборки и оперативно реагировать на отклонения?

А) Ежедневный бумажный отчет от горничных.

Б) Дашборд (Dashboard) в PMS-системе, который агрегирует данные со всех служб и отображает ключевые показатели (KPI) на одном экране.

В) Устные доклады сотрудников каждый час.

Г) Записи в WhatsApp-чате.

Ситуация (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Вы — генеральный менеджер отеля. Вам необходимо проконтролировать выполнение плана по доходам (Revenue) за текущий месяц и скоординировать действия служб, если план под угрозой срыва. Опишите, как вы, используя аналитические модули PMS и Excel, будете контролировать показатели ADR (средняя цена номера), Occupancy (загрузка) и RevPAR (доход на номер) в динамике, и какие управленческие решения сможете принять на основе этих данных для координации работы отдела продаж, маркетинга и службы приема?

ПК 1.4 ОСУЩЕСТВЛЯТЬ РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ

Закрытый вопрос (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

При осуществлении расчетов с гостем за дополнительные услуги (ресторан, спа, мини-бар), какова стандартная процедура контроля, позволяющая избежать ошибок и неучтенных расходов?

А) Запись всех услуг "на глаз" в блокнот администратора.

Б) Интеграция всех систем (ресторан, спа) с PMS-отеля, чтобы все расходы гостя автоматически попадали в его итоговый счет (folio), и обязательная сверка счетов



службами перед выездом гостя.

В) Оплата всех дополнительных услуг только наличными отдельно от основного счета.

Г) Устная договоренность с гостем в конце проживания.

Ситуация (МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов)

Вы — руководитель службы приема и размещения. При выезде постоянного VIP-гостя администратор обнаружил, что в счет не были включены услуги ресторана за вчерашний ужин (гость забыл расписаться в чеке, а официант не передал информацию на ресепшн). Сумма значительная. Гость уже в машине и торопится в аэропорт. Ваши действия по координации работы служб (ресепшн, ресторан) и осуществлению окончательного расчета с гостем, чтобы сохранить его лояльность и не допустить финансовых потерь отеля?

Закрытый вопрос (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Какая оргтехника необходима на стойке регистрации для корректного осуществления расчетов с гостями и оформления документов?

А) Только калькулятор.

Б) Фискальный регистратор (кассовый аппарат), интегрированный с PMS, терминал для оплаты картами (POS-терминал), принтер для печати чеков и счетов.

В) Ламинатор для изготовления пластиковых карт гостя.

Г) Шредер для уничтожения черновиков.

Ситуация (МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства)

Вы — администратор отеля. В конце смены вам необходимо снять Z-отчет с кассового аппарата, сверить итоговую выручку (наличные + безналичные) с отчетами PMS-системы, заполнить кассовую книгу и сформировать платежные документы для бухгалтерии. Опишите последовательность ваших действий и перечислите, какие именно документы вы должны подготовить для сдачи смены и передачи выручки.

Закрытый вопрос (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Какой модуль автоматизированной системы управления отелем (PMS) отвечает за корректное начисление сумм за проживание и дополнительные услуги в лицевой счет гостя (folio)?

А) Модуль управления номерным фондом.

Б) Модуль управления доходами (Revenue Management).

В) Модуль биллинга (Billing Module) или расчетов с гостями.

Г) Модуль управления складом.

Ситуация (МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства)

Вы — администратор отеля. При выезде гостя вы обнаружили расхождение: в счете, сформированном PMS, не отобразилась оплата за завтраки, которые гость заказывал в номер в течение 3 дней (ошибка интеграции между системой ресторана и PMS). Гость



настаивает, что завтраки были включены в тур. Ваши действия: как, используя функционал PMS, вы проверите историю операций по номеру, внесете ручную корректировку в счет и оформите правильный финальный расчет, чтобы гость уехал довольным?

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной (по профилю специальности) практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
1. Знакомство с правилами прохождения учебной практики. 2. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности. 3. Рассмотреть виды рекламного продукта. 4. Ознакомиться с правилами работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках. 5. Изучить способы обработки статистических данных. 6. Ознакомиться с методами работы с базами данных и методикой работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту. 7. Ознакомиться с планированием программ турпоездок. 8. Изучить основные правила и методику составления программ туров. 9. Рассмотреть правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями. 10. Ознакомиться со способами устранения проблем, возникающих во время тура. 11. Ознакомиться с методиками расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и методикой расчета себестоимости турпакета, определения цены турпродукта. 12. Ознакомиться с методикой создания агентской сети и содержание агентских договоров. 13. Изучить основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. 14. Изучить методику организации рекламных туров. 15. Изучить правила расчетов с турагентами и способы их поощрения. 16. Изучить основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований. 17. Изучить технику проведения рекламной кампании. 18. Изучить методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов. 19. Изучить технику эффективного делового общения, протокол и этикет.	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01-ОК 05, ОК 09

20. Изучить специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами	
--	--

4.6.2 Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.2, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09
Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.3, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09
Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	ПК 1.4, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю² квалификационный экзамен - 5 семестр

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»

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

БИЛЕТ № 1

1. Комплексное задание (весь модуль)

Вы – руководитель отдела бронирования туристического агентства. В начале высокого сезона одновременно возникли следующие ситуации:

- два сотрудника ушли на больничный;
- поставщик отелей в Турции поднял цены на 20%;

² Задания к аттестации по модулю формируются 3 способами:

1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.

3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.

- три туриста предъявили претензии к качеству трансфера.
- **Разработайте управленческое решение, включающее:**
- перераспределение задач между сотрудниками (планирование);
- организацию срочных переговоров с альтернативными поставщиками (организация);
- меры по контролю исполнения и урегулированию претензий (координация и контроль);
- расчёты с туристами по компенсациям (расчёты с потребителями).

2. Задание на группу компетенций (планирование + организация текущей деятельности)

Составьте **план-график работы горничных в гостинице 3* на 30 номеров** на одну смену (8 часов), учитывая:

- норму уборки – 15 минут на номер при выезде, 10 минут на поддерживающую уборку;
- 10 номеров – выезд, 20 – проживающие;
- перерыв 30 минут.

Рассчитайте необходимое количество горничных и распределите зоны ответственности.

3. Задание на отдельную компетенцию (расчёты с потребителями)

Гость выезжает из отеля в 6:00 (завтрак не брал). Стоимость номера – 5000 руб./сутки, включён завтрак «шведский стол» (700 руб.). Правила отеля: при отказе от завтрака менее чем за 12 часов – взимается 50% стоимости завтрака. Произведите окончательный расчёт с гостем. Оформите фискальный чек (перечислите обязательные реквизиты).

БИЛЕТ № 2

1. Комплексное задание (весь модуль)

Туристическая фирма получила жалобу на гида-сопровождающего: он опаздывает на экскурсии, не отвечает на звонки, дал неверную информацию о времени сбора. Вам необходимо:

- спланировать замену гида на ближайшие 3 дня;
- организовать инструктаж нового гида;
- провести контрольные мероприятия (какие именно?);
- рассчитать сумму возврата клиентам, если экскурсия была оплачена полностью (3000 руб./чел., группа 15 чел.), но фактически её продолжительность сократилась на 1 час из 4 (по договору неустойка – 25% стоимости за каждый полный час недополученной услуги).

2. Задание на группу компетенций (координация + контроль деятельности сотрудников)

Разработайте **чек-лист для контроля работы администратора службы приёма и размещения (Front Office)** за одну смену. Чек-лист должен содержать не менее 10 пунктов, включая: соблюдение стандартов приветствия, скорость оформления, ведение кассы, взаимодействие с горничными и т.д.

3. Задание на отдельную компетенцию (организация текущей деятельности)

В ресторан гостиницы прибыла группа туристов (25 чел.) на обед по системе «шведский стол» без предварительного бронирования, но все столики на 18:00 уже заняты индивидуальными гостями. **Опишите алгоритм действий**



хостес/менеджера (организуя посадку, используя резервные зоны и управляя ожиданием).

БИЛЕТ № 3

1. Комплексное задание (весь модуль)

В сезон наводнений ваш туроператор вынужден отменить автобусный тур в Краснодарский край за 1 день до выезда. У вас 40 туристов, все оплатили полностью (в среднем 35 000 руб./чел.).

Представьте полный план действий руководителя отдела продаж:

- как спланировать работу call-центра и менеджеров;
- как организовать альтернативные предложения (железная дорога, другая дата);
- как проконтролировать возврат средств или перебронирование;
- произведите расчёт суммы возврата одному туристу (по договору – полный возврат, кроме фактически понесённых расходов 18% от стоимости тура).

2. Задание на группу компетенций (планирование + координация)

Составьте **матрицу ответственности (RACI)** для процесса «Заселение группы туристов (20 чел.) в гостиницу» с указанием ролей: менеджер турфирмы, администратор отеля, портье, горничная, багажист. Включите этапы: подтверждение брони, подготовка номеров, встреча автобуса, выдача ключей, занос багажа.

3. Задание на отдельную компетенцию (контроль деятельности сотрудников)

Вы провели проверку и выявили, что менеджер по продажам систематически не вносит данные о клиентах в CRM, хотя регламент это требует. **Примените метод контроля «наблюдение с последующей обратной связью»:** опишите, как вы проведёте контроль (сроки, способ, критерии), какой метод мотивации/санкций предложите.

БИЛЕТ № 4

1. Комплексное задание (весь модуль)

В хостеле на 60 мест произошло отключение горячей воды на 2 дня (авария). Вас как управляющего требуют от владельца: «организовать всё, чтобы не было массового отказа и возвратов».

Разработайте антикризисный план, включающий:

- перепланировку режима работы сотрудников;
- организацию альтернативного душа (договор с соседним фитнес-клубом);
- контроль качества информирования гостей;
- расчёт компенсации одному гостю, если он прожил 2 дня без воды по цене 1500 руб./сутки (по правилам: отсутствие горячей воды более 6 часов – скидка 50% за каждые сутки).

2. Задание на группу компетенций (организация + расчёты с потребителями)

Разработайте **регламент расчётно-кассовой операции для администратора отеля** при выезде гостя (check-out):

- перечень действий (от запроса счета до выдачи чека);
- формы оплаты (наличные, карта, перевод);
- действия при ошибке в чеке;
- порядок отражения доп. услуг (мини-бар, телефон).

3. Задание на отдельную компетенцию (планирование текущей деятельности)

Составьте **недельный график** загрузки экскурсионного отдела турфирмы (3 менеджера) при условии:

- в понедельник и пятницу – максимальный поток звонков (план – 50 обращений в день);
- среда – оперативка 1 час в 10:00;
- один сотрудник учится в пятницу с 14:00 до 17:00;
- каждый менеджер может обработать не более 15 обращений в день без потери качества.

БИЛЕТ № 5

1. Комплексное задание (весь модуль)

Ваш хостел участвует в системе лояльности [Booking.com](https://www.booking.com). По ошибке сотрудника ночной смены система выставила цену 100 руб. за койко-место вместо 1000 руб. За 2 часа по этой цене продано 20 мест. Ваши действия:

- распланируйте приоритеты на ближайшие 4 часа;
- организуйте коммуникацию с гостями (написать текст сообщения);
- проконтролируйте исправление ошибки и обучение сотрудника;
- рассчитайте: обязаны ли вы предоставить услугу по этой цене? (ссылка на ст. 435, 494 ГК РФ). Если предоставили – какова упущенная выгода на одном месте? Как оформить доп. соглашение об отказе от брони по вине отеля?

2. Задание на группу компетенций (контроль + координация)

Составьте **план выездной проверки** деятельности гида-переводчика во время автобусной экскурсии (8 часов). Что вы будете проверять:

- соблюдение тайминга;
- манеру общения;
- решение нестандартных ситуаций;
- расчёт времени на обед и т.д.

Опишите форму отчёта по итогам контроля.

3. Задание на отдельную компетенцию (расчёты с потребителями)

В турагентстве клиент внёс аванс 40% от стоимости тура (60 000 руб.). До полной оплаты он решил аннулировать заявку за 14 дней до начала тура. По договору: неустойка – 15% от стоимости тура, но не более суммы аванса. Какую сумму вы обязаны вернуть клиенту? Оформите акт взаиморасчётов (краткую форму).

УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1 вариант – тестовых заданий (теоретическая часть), 1 вариант – ситуация (практическая часть)

Время выполнения каждого задания: тестовые задания (теория) – 2 часа, ситуация (практика) – 4 часа.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты:

- основ маркетинга;
- организации деятельности сотрудников службы продаж;
- технологии организации туроператорской и турагентской деятельности;
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания

и эксплуатации номерного фонда;

- организации деятельности сотрудников службы питания
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
- организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро.

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 66

- видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

7.1. Основные печатные издания

1. Абрамович, Ж.Б., Оргтехника: Учебное пособие / Ж.Б. Абрамович — Минск: РИПО, 2023. — 212 с. — ISBN 978-985-895-124-5. — URL: <https://book.ru/book/955078> (дата обращения: 21.04.2025). — Текст: электронный.
2. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
3. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
4. Кирсанова, М. В. Современное делопроизводство: учебное пособие / М.В. Кирсанова. — 4-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 312 с. - ISBN 978-5-16-004491-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/590268> (дата обращения: 22.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
5. Пониматкина, Л. А., Организация деятельности в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / Л. А. Пониматкина, О. Е. Лебедева. — Москва: КноРус, 2025. — 325 с. — ISBN 978-5-406-14683-5. — URL: <https://book.ru/book/957699> (дата обращения: 21.04.2025). — Текст: электронный.
6. Управление персоналом в современной организации: монография / А. Н. Столярова, Д. С. Петросян, С. А. Лочан [и др.]. — Москва: Русайнс, 2023. — 233 с. — ISBN 978-5-466-02961-1. — URL: <https://book.ru/book/949284> (дата обращения: 21.04.2025). — Текст : электронный.
7. Шалаева, Н. В. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства: учебное пособие / Н.В. Шалаева. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 254 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 67

10.12737/2181454. - ISBN 978-5-16-020556-4. - Текст: электронный. - URL:
<https://znanium.ru/catalog/product/2181454> (дата обращения: 22.04.2025). –
 Режим доступа: по подписке.

7.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Знаниум <https://znanium.ru/>
 Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>
 Образовательная платформа Book <https://book.ru/>

7.3. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».