

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Ставропольский многопрофильный колледж»

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

по профессиональному модулю

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

программа подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ставрополь, 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы учебной дисциплин: **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

Разработчик(и):

Абидова С.А. – преподаватель СМК

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненных групп специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, протокол № 8 от «23» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю.

Итогом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой / не освоен».

1. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

1.1. Профессиональные и общие компетенции

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе экзамена (квалификационного) предпочтение следует отдавать комплексной оценке.

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

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности

ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента

ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи

ЛР 18 Знающий и соблюдающий этические нормы поведения и основы делового имиджа Компании

ЛР 25 Выработавший принципы экологически целесообразного поведения, бережного отношения к своей жизни, жизни других людей, природы, планеты в целом

ЛР 29 Осознающий социальную значимость труда, стремящийся добросовестно и ответственно работать, бережно относиться к результатам труда

Показатели сформированности следует указывать для каждой компетенции из перечня

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и

услуги	дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным
--------	---

Таблица 2

Общекультурные компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

1.2. Иметь практический опыт – уметь – знать

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- 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);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- 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.

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 4

Элементы профессионального модуля,	Формы промежуточной аттестации
МДК.01.01	Экзамен
МДК.01.02	Дифференцированный зачет
МДК.01.03	Экзамен
МДК.01.04	Экзамен
ПП.01.01	Дифференцированный зачет
ПМ.01.ЭК	Экзамен по модулю

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: Тестирование, самостоятельные работы, доклады, рефераты по междисциплинарному курсу. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

3.2. Типовые задания для оценки освоения

3.2.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01

Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

3.2.1.1 Теоретическая часть вопросы к экзамену

1. Функции коммуникаций.
2. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
3. Понятие персонала предприятия туризма и гостеприимства.
4. Концепция управления персоналом.
5. Функции кадровой службы.
6. Кадровая политика.
7. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала.
8. Сущность стимулирования, его виды.
9. Системы оплаты труда.
10. Конфликты.
11. Финансы и экономические показатели деятельности предприятия туризма и гостеприимства.
12. Отчетность предприятий туризма и гостеприимства и ее значение.
13. Организация контроля предприятий туризма и гостеприимства.
14. Контроль и оценка качества услуг.

15. Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

3.2.1.2 Задания

Задание 1. Дайте определение понятию «предприятие туризма и гостеприимства». Запишите основные организационно-правовые формы, в которых могут функционировать туристские фирмы, с пояснением, как организуется каждая форма, составьте схему управления и распределения полномочий.

Задание 2. Запишите основные цели и задачи деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма), гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

Задание 3. Запишите основные и сопутствующие виды деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

Задание 4. Запишите этапы создания предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения) и поясните каждый из них.

Задание 5. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «У нас менеджеры подписывают все договоры».

Задание 6. Клиент, оформляя индивидуальный тур в Таиланд, узнает, что в новом году он первый на данном направлении, и в шутку заявляет, что туристская фирма в связи с этим должна предоставить ему скидку. Но скидки по этому туру не предусмотрены. Как следует поступить менеджеру в данном случае?

Может ли туристская фирма предоставить клиенту скидку?

Если да, то за счет каких сумм? Если нет, то почему, ведь имидж фирмы стоит дорого?

При поиске решения необходимо ответить на вопросы: в каком качестве предстает фирма в данном случае — как турагент или туроператор; насколько важен для фирмы данный клиент; как следует поступить, если фирма не может снизить цену тура; может быть, на шутливый вопрос клиента дать такой же шутливый ответ?

Задание 7. Экскурсия по Афинам только начиналась. Туристы в

приподнятом настроении после щедрого греческого завтрака рассаживались в комфортабельном автобусе. Гид с микрофоном еще не занял своего места, как вдруг к туристам обратилась женщина средних лет:

— Господа, дорогие соотечественники! — проникновенно сказала она. — Если кто-нибудь из вас обнаружит что-то, не соответствующее контракту, какой-нибудь недостаток, даже пустяковый, например сломанный кондиционер в номере, пожалуйста, сообщайте мне.

Я помогу вам получить деньги с туристской фирмы, а вы мне за это заплатите процент. Я помогла, и очень многим...

Кто с безразличием, кто с неподдельным интересом, но все присутствующие ее выслушали. И у некоторых туристов эта неделя в солнечной Греции превратилась в поиски недостатков.

Что в этой ситуации должен был предпринять руководитель туристской группы?

Задание 8. Руководитель туристской группы, находясь в Китае, получил от директора принимающей туристской фирмы подарок — толстый и тяжелый туристский справочник на китайском языке, в красивом переплете, но без единой иллюстрации. Вес его багажа уже превышает установленную норму бесплатного перемещения груза.

Как поступить руководителю туристской группы?

Задание 9. Перед отъездом из Пекина в Харбин двое туристов к назначенному времени не вернулись. Группа ожидала в холле гостиницы, а руководитель — в их номере с вещами. В это время представитель китайской стороны рассадил всех туристов в такси, которые должны были довезти их до ресторана, чтобы перед поездкой поужинать. Когда руководитель группы дождался опоздавших туристов и приехал с ними в ресторан, выяснилось, что четверо туристов (одно такси) до ресторана не добрались. Вскоре туристов обнаружили на привокзальной площади, где их высадил таксист, не поняв, куда их надо было отвезти.

Как можно предотвратить подобную ситуацию впредь?

Задание 10. Неприятное впечатление на жителей деревни Саратовки произвели туристы теплохода, следующего по маршруту Санкт-Петербург — Валаам. Августовским вечером веселую компанию пришлось высаживать в Уткиной Заводи, поскольку на борту искали якобы оставленную бомбу. Пока происходил обыск, туристы резвились на берегу и обобрали близлежащие огороды и сады.

Получат ли жители деревни материальную и моральную компенсацию, предъявив претензию туристской фирме, перевозившей туристов? Будет ли эффективным обращение в народный суд? Как следует поступать жителям в

подобной ситуации?

Задание 11. Клиенты туристской фирмы обратились к ее директору с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у партнера туристской фирмы дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных правил безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, туристам предложили в открытом море плавать с маской. При этом никто не провел даже элементарного инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Сопровождающие не следили и за тем, чтобы плавающие не попали под маневрирующие катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Директор туристской фирмы полагает, что поскольку эта экскурсия не входила в стоимость тура, российская фирма ответственность за нее не несет. Правомерно ли это?

Задание 12. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворить.

Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?

Задание 13. Турист с семьей, совершая автобусный тур по Европе, попал в автокатастрофу. При этом все члены семьи получили травмы разной степени тяжести. Первая медицинская помощь была оказана на месте.

Из чего должен исходить турист, устанавливая сумму морального ущерба, при выставлении претензии к туристской фирме?

Задание 14. Как возмещаются расходы за проживание в гостинице сотруднику, направленному в служебную командировку на территорию иностранного государства? Вся ли сумма, указанная в счете за гостиницу, относится на себе стоимость в целях налогообложения?

Задание 15. Являются ли путевки товаром, если фирма их получила по накладной как документ, подтверждающий право на комплекс услуг в соответствии с договором купли-продажи? Объектом данного договора являются путевки. Фирма эти путевки купила, они стали ее собственностью, но оплата в соответствии с договором должна быть произведена позже.

3.2.2 Типовые задания для оценки освоения МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

3.2.2.1 Теоретическая часть вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие документа. Документ как основной носитель информации.
2. Классификация документов, функции документов, реквизитов.
3. Реквизиты документов. Требования к составлению документов.
4. Понятие, значение и формы делопроизводства. Основные этапы документооборота.
5. Формуляр документа. Формат бумаги. Бланки.
6. Проставление штампов и печатей на документах, порядок их хранения и пользования ими.
7. Понятие организационно-распорядительной документации, их группы.
8. Организационные документы. Их виды и формуляры.
9. Распорядительные документы. Их виды и формуляры.
10. Справочно-информационные документы. Их виды и формуляры. Служебные письма. Виды их и формуляры. Факсы.
11. Документирование работы коллегиальных органов: полные и краткие протоколы.
12. Информационно – справочные документы. Телефонограмма. Доверенность, справки, акты.
13. Докладные и объяснительные записки. Их значение, порядок составления.
14. Документация по личному составу, личные дела, личные карточки, резюме.
15. Виды приказов, правила их оформления.
16. Подготовка документов к архивному хранению.
17. Формирование номенклатуры дел.
18. Прием и регистрация предложений, заявлений и жалоб граждан в организациях.
19. Деловое письмо. Служба ДОУ. Документирование, его этапы.
20. Регистрация документов. Документационный порядок работы с документом.

3.2.2.2 Задания

Задание 1. На формате А4 оформите проект Штатного расписания ООО «ТУРИСТИЧЕСКАЯ ИНДУСТРИЯ», исходя из следующих данных. В структуре организации имеются следующие отделы: Административный отдел, Юридический отдел, Финансовый отдел, Отдел маркетинга, Отдел рекламы, Отдел по работе с клиентами

Наименования должностей, количество штатных единиц и другие необходимые сведения укажите произвольно

Задание 2. На формате А4 оформите проект справки руководителя Юридического отдела на имя Директора ООО «ТУРИСТИЧЕСКАЯ

ИНДУСТРИЯ», исходя из следующих данных-

О количестве претензий от клиентов, купивших туристические путевки в прошлом году. В справке указано - суть 5 видов претензий, количество претензий по каждому виду, суммы, затраченные на компенсацию морального и материального ущерба по этим претензиям. Текст справки представьте в виде таблицы. На справке имеется виза руководителя Финансового отдела.

В качестве приложения отметьте – претензии клиентов в количестве 12 штук.

В структуре организации имеются следующие отделы: Административный отдел, Юридический отдел, Финансовый отдел, Отдел маркетинга, Отдел рекламы, Отдел по работе с клиентами

Наименования должностей, фамилии, даты и другие необходимые сведения укажите произвольно.

Задание 3. Напишите подробную Объяснительную записку руководителя Отдела по работе с клиентами на имя директора ООО «ТУРИСТИЧЕСКАЯ ИНДУСТРИЯ» о причине ненадлежащего санитарно-технического состояния клиентского офиса, об отсутствии необходимых расходных материалов и мебели для оборудования клиентского офиса. (данные представьте в виде таблицы)

В структуре организации имеются следующие отделы: Административный отдел, Юридический отдел, Финансовый отдел, Отдел маркетинга, Отдел рекламы, Отдел по работе с клиентами

Наименования должностей, фамилии, даты и другие необходимые сведения укажите произвольно.

Задание 4. На формате А4 оформите проект докладной записки руководителя Отдела рекламы на имя Директора ООО «ТУРИСТИЧЕСКАЯ ИНДУСТРИЯ», исходя из следующих данных-

О затраченных средствах в прошлом квартале на рекламу новых туристических направлений нашей турфирмы. В докладной записке указаны наименования 5 новых туристических направлений, виды рекламы по каждому направлению, суммы, затраченные на каждую рекламу.

В структуре организации имеются следующие отделы: Административный отдел, Юридический отдел, Финансовый отдел, Отдел маркетинга, Отдел рекламы, Отдел по работе с клиентами

Наименования должностей, фамилии, даты и другие необходимые сведения укажите произвольно.

Задание 5. Необходимо составить проект приказа по гостиничному комплексу «Заря» об утверждении инструкции по делопроизводству. В

тексте приказа указать, что инструкция разработана в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству, утверждённой 24.06.1992 № 1118-р, и на основании ГОСТ Р 6.3–2003.

В приказе необходимо утвердить инструкцию и поручить заведующей канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства в гостинице и установить контроль за соблюдением требований инструкции.

Является ли данный приказ приказом по основной деятельности?

Задание 6. Составить проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.

Задание 7. Подготовить проект распоряжения по туристской компании «Компас» о закреплении руководителем производственной практики студентов Самарского государственного экономического университета, обучающихся по специальности «Туризм» или «Сервис» менеджера по выездному туризму. В распоряжении укажите срок руководства практикой, оплату труда и другие необходимые, на ваш взгляд, реквизиты.

Задание 8. Подготовить проект решения коллегиального органа управления на основании анализа следующей ситуации.

Деятельность ЗАО «Интур» за период с 2019 по 2021 год характеризуется как неудовлетворительная. Объёмы реализации туристских услуг ежегодно снижаются на 11–13%, рентабельность упала до 0,2%, средняя заработная плата персонала ниже среднеотраслевой на 18–20%. В связи с отсутствием стратегического плана развития предприятия Советом директоров ЗАО «Интур» было принято решение о его ликвидации.

Задание 9. Жизнь многих предприятий зависит от объема полученных заказов. Для малого предприятия каждый заказчик особенно важен, поэтому роль писем-подтверждений может быть очень велика. Предложите структуру подтверждения, подумайте, какой информацией можно дополнить данное письмо.

Задание 10. Увидев интересную вакансию в газете, вы решили направить по электронной почте резюме. Есть ли в этом случае необходимость в составлении сопроводительного письма? Если есть, то, каким должно быть его содержание?

Задание 11. Укажите ошибки в оформлении документов, отредактируйте текст.

Начальнику отдела продаж

Соболевой М. Т.

Обращаюсь к Вам по следующему поводу. Оформление путёвок в разгар отпускного сезона требуют задержки менеджеров на сверхурочную работу. Мы подчас сталкиваемся с трудностями по оформлению сверхурочных в бухгалтерии. Поэтому Вам необходимо срочно разобраться по этому вопросу и обеспечить принятие необходимых мер.

Старший менеджер отдела выездного туризма

Задание 12. Сотрудник, увольняясь, попросил написать ему рекомендацию для нового работодателя. Как это сделать?

Задание 13. Определите, к какому типу письма можно отнести текст следующего:

Уважаемый Анатолий Борисович!

Ресторан «Уют» занимается обслуживанием торжественных мероприятий более пяти лет. Успех нашего бизнеса зависит от того, насколько довольными остаются наши клиенты, поэтому мы признательны вам за замечания по поводу обслуживания банкета вашей компании.

Только в прошлом году мы обслужили более 100 банкетов и завоевали хорошую репутацию, предлагая качественную еду по приемлемым ценам. Наши стандарты сервиса гарантируют, что еда подается в порциях, указанных в меню.

По нашим записям мы убедились, что обед, приготовленный для вашей группы, был идентичен по размеру порций обедам, которые подавались для групп подобной численности.

Большинство из этих групп похвалило наше обслуживание и еду. Разумеется, мы урегулировали бы с вами вопрос оплаты, если бы оказалось, что стандарты обслуживания в отношении вашей группы были нарушены.

Многие организации уже резервируют у нас места для новогодних банкетов. Мы будем рады, если вы окажетесь в их числе.

Задание 14. Используя данные, приведенные ниже, заполните таблицу.

Виды писем: Приглашение на презентацию нового товара (услуги); Поздравление (поощрение); Претензия; Предложение о сотрудничестве; Письмо-запрос; Гарантийное письмо; Извещение; Подтверждение; Дисциплинарное. Дополните перечень.

Цель коммуникации: Стимулировать продажи; Получить данные о предпочтениях потребителей; Ускорить оплату (деликатно); Сохранить преданность потребителя; Ясно определить контрактные условия; Получить возврат оплаты или замену поставки; избежать конфликта из-за опоздания с оплатой; Информировать и привлечь потенциальных сотрудников, дать ясную и точную информацию об условиях работы и

оплаты; информировать и побудить изменить поведение; Объяснить детали и предложить поддержку

3.2.3 Типовые задания для оценки освоения МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

3.2.3.1 Теоретическая часть вопросы к экзамену

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности.
6. Специфика и история становления профессиональной этики.
7. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности.
8. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма.
9. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
10. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма.
11. Место деловой этики в структуре этического знания.
12. Этика и социальная ответственность организаций.
13. Кодекс корпоративной этики.
14. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
15. Виды этикета, принципы делового этикета.
16. Организация деловых переговоров.
17. Правила ведения деловой беседы.
18. Культура делового спора.
19. Деловое письмо.
20. Этические нормы телефонного разговора.

3.2.3.2 Задания

Задание 1. Разговор в офисе. Клиент:

– Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились!
(Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер:

– Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиен-тов. Может быть – «по кофейку»?

Вопрос: является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Задание 2. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задание 3. Игра «Испорченный телефон». Число участников 5-6

человек. Один из участников остается в помещении, его задача зачитать небольшой текст. Остальные выходят за дверь. Затем по сигналу по очереди участники заходят. Вошедшему зачитывается небольшой текст (5-6 предложений), он передает его следующему, вошедшему и так далее, по цепочке, передается текст. В конце упражнения сравните текст последнего участника и первого.

Задание 4. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как вы поступите?

Задание 5. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

Задание 6. На одном из рабочих собраний вы говорите о проблеме реконструкции вашего предприятия. У вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько ваших противников, которые не хотят, чтобы ваши предложения были приняты руководством. Они задают вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против вас лично и против ваших предложений. После очередного такого замечания вы говорите...

Задание 7. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам не-известны (известны). Вам необходимо: расположить к себе клиента; убедить его сделать заказ.

Задание 8. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 9. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задание 10. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают

вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?

Задание 11. Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Задание 12. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечения.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание 13. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление – наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Задание 14. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Задание 15. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов, историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 16. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

3.2.4 Типовые задания для оценки освоения МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

3.2.4.1 Теоретическая часть вопросы к экзамену

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг.
3. Цена и тариф управление доходами. Понятие и виды тарифов.
4. Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
5. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
6. Факторы, влияющие на ценообразование предприятий туризма и гостеприимства.
7. Основные методы ценообразования, используемые при определении цен на туристские услуги.
8. Виды скидок с цены, применяемые в туризме и гостеприимстве.
9. Неценовые маркетинговые решения.
10. Понятие обслуживания клиентов и стандартов обслуживания.
11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.

12. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
13. Порядок расчета клиентов при наличной форме оплаты.
14. Порядок расчета клиентов при безналичной форме оплаты.
15. Порядок возврата денежных средств.
16. Оформление документации при расчете с клиентом.
17. Этикет при расчете клиентов за оказанные услуги.
18. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.
19. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
20. Особенности работы с предоплатой, залогом, авансом.

3.2.4.2 Задания

Задание 1. Проанализируйте тарифную политику конкретного туристического или гостиничного предприятия в городе Ставрополе

Задание 2. Провести исследование по темам и представить сравнительный анализ деятельности двух гостиниц:

а) работа с клиентами и поощрительные программы гостиничных цепей: выбрать два различных гостиничных брэнда, работающих в одном сегменте (курортная гостиница; предприятие размещения, расположенное в деловом центре; мини-отель и т.д.); проанализировать ценовое приложение данных предприятий размещения; определить предлагаемые предприятиями размещения поощрительные программы (ознакомится с условиями);

б) сравнить 2 поощрительных программы независимых гостиниц, выбрать два различных предприятия размещения, работающих в одном сегменте; проанализировать ценовое приложение данных предприятий размещения; определить предлагаемые предприятиями размещения поощрительные программы (ознакомится с условиями).

Задание 3. Предложите политику ценообразования для предприятия размещения, если:

- темпы развития отраслевого рынка снижаются;
- существуют определенные барьеры входа на рынок;
- тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
- высокая эластичность спроса на услуги гостиничной сферы;
- доля рынка услуг предприятия размещения.

Задание 4. В ходе изучения схем взаимодействия между хотельером и туроператором, приведите расчет цены койко-места предприятия размещения с учетом условий, представленных в таблице

Таблица – Условия работы при различных схемах сотрудничества хотельер-туроператор

Условия работы	Длительность договора	Кол-во дней	Кол-во мест в блоке	Дисконт	Цена койко-места
Цена стойки в пик-сезон	1200 руб./сутки				
Аренда отеля	15.05 - 15.09	120	300	55	
	15.06 - 15.09	90 <	300	50	
комитмент					
Оплата до 01.05	15.05 - 15.09	120	100	49	
Оплата до 01.06	15.05 - 15.09	120	50	45	
элотмент (жесткий)					
Заезд 7 дней	15.06- 15.09	90	100	42,5	
Заезд 14 дней	15.06- 15.09	90	100	43,3	
элотмент (мягкий)					
Заезд 7 дней	15.06- 15.09	90	100	25	
Заезд 14 дней	15.06 - 15.09	90	100	26,6	

Задание 5. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер; 3) доход на номер в день.

Задание 6. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 15 дней; 2) среднюю цену за номер; 3) доход на номер в день.

Задание 7. Установите цену на турпродукт, если его себестоимость составляет 9 000 руб. Размер плановых накоплений туроператора равен 6 % себестоимости, комиссия турагентам – 7 %, ставка НДС – 20 %.

Задание 8. 3 января 2019 г. в 8 ч утра клиент заселился в номер «люкс», цена которого по прейскуранту составляет 1180 руб. в сутки (с учётом НДС). Посетитель выехал из номера 5 января в 17 ч. Почасовой тариф за номер «люкс» установлен в размере 47,20 руб. (в том числе НДС).

Гость прожил в гостинице двое полных суток (с 12 ч 3 января до 12 ч 5 января). Плата за проживание с 8 ч до 12 ч 3 января не взимается.

Оплата за проживание с 12 ч до 17 ч 5 января (не более 6 ч) взимается по часовому тарифу. Определите стоимость проживания клиента в гостинице

Задание 9. Целью деятельности любого субъекта хозяйствования, в том числе и в туризме, является получение прибыли, способной обеспечить его дальнейшее развитие. Однако наличие полученной прибыли само по себе еще не означает, что предприятие работает эффективно. Для определения эффективности произведенных затрат необходимо рассчитывать рентабельность. Величину этого показателя нужно определить и при планировании деятельности туристической фирмы, расчете цены туристического продукта.

Используя нижеприведенные данные, определите рентабельность туристического продукта, норму прибыли в цене:

себестоимости туристического продукта – 2 млн р.

стоимости основных фондов (остаточная) – 62 500 тыс. р.

чистой прибыли, всего – 135 000 р.

В том числе:

фонд накопления – 81 000 р.
фонд потребления – 54 000 р.
ставка налога на прибыль – 24 %
- ставка налога на недвижимость – 1 %.

Задание 10. Разработайте программу экскурсионного тура «По столицам Поволжья» и рассчитайте его стоимость, исходя из требований заказчика, предъявляемых к туру:

Продолжительность экскурсии – 12 дней.

Отправление из г. Ставрополя.

Количество туристов – 40 человек. Состав группы: взрослые, дети.

Руководитель группы – 1.

Средство передвижения – автобус типа «Неоплан» (аренда).

Программой должно быть предусмотрено посещение следующих городов: Ульяновск (с ночевкой), Казань (три ночевки), Чебоксары (три ночевки),

Рентабельность тура – 25 %.

Для расчета полной стоимости тура введите необходимые данные, используя существующие ставки налогов, тарифы заработной платы, курс доллара.

Задание 11. Гостиница «Дворцовая» (Санкт-Петербург), подтвердила компании ООО «Шаг» заказ на бронирование двух номеров (стандартный двухместный и сьюит) в период с 18 октября (четверг) с 18:00 по 21 октября (воскресенье) до 22:00 ч. по цене 6350 руб. и 14600 руб. соответственно. В гостинице действует поощрительная программа для семей с детьми, проживающими вместе с родителями в номере. Согласно программе предоставляется скидка за проживание в стандартном номере детям в возрасте до 14 лет в размере 25 %.

В период низкого сезона (с 1 октября по 31 октября) гостиница предоставляет скидки за проживание по следующей схеме.

Таблица – Размер скидок по типу номера в гостинице «Дворцовая»

Тип номера	Размер скидки	Тип номера	Размер скидки
одноместный	10%	двухместный	13%
Двухместный (при одноместном проживании)	12%	сьюит	5%

Определить общую сумму заказа, используя данные таблицы 5.2, если известно, что проживание заказали 3 взрослых человека и 2 ребенка в возрасте до 14 лет (в двухместном будет размещен отец с сыном; в сьюите семья и ребенок).

Задание 12. Разработайте программу неценовых маркетинговых решений для конкретного туристического и гостиничного продукта.

Задание 13. Разработайте отдельно программы встречи, обслуживания и расчета клиентов, прощания с учетом специфики конкретного туристического и гостиничного предприятия

Задание 14. Выявите основные особенности формирования лексических навыков в сфере туризма и гостеприимства.

Задание 15. Разработайте основные этапы формирования лексического навыка в сфере туризма и гостеприимства.

Задание 16. Практическое применение способов введения и закрепления лексического материала на среднем этапе обучения в сфере туризма и гостеприимства.

Задание 17. Предприятие размещение в летний период подтвердила бронирование 2 стандартных двухместных номера с завтраком для семейных пар на период с 8 июля (четверг) 10:00 ч до 12 июля (понедельника) 16:00 ч. Рассчитайте общую сумму заказа, если известно, что расчетный час в гостинице установлен в 12:00; цена за стандартный двухместный номер составляет 3200 руб. в сутки, завтрак 120 руб. на человека. В гостинице действует поощрительная программа для путешественников, останавливающихся в выходные дни при обязательном условии ночевки с воскресенья на понедельник, пакет услуг за 2 ночевки в стандартном двухместном номере с завтраком составляет 3100 руб. на 1 персону.

Задание 18. Гостиница в период с 15 января по 22 января решила предложить специальную программу для своих клиентов: при бронировании 3 ночей, если одна из них приходится на указанный период, для заказчика прибавляются еще 3 ночи бесплатно при условии размещения в стандартных двухместных номерах.

Компания «Вест+» забронировала 2 двухместных стандартных номера с завтраком и 1 номер люкс в период с 18 по 25 января. Прибытие в гостиницу в 02:00 18 января, выезд в 11:00 25 января. Рассчитайте стоимость заказа компании, если известно, что расчетный час в гостинице признан 12:00, цена за стандартный двухместный номер составляет 3375 руб., включая завтраки и налоги, стоимость люкса – 16270 руб. Стоимость за услуги бронирования в глобальной системе, в качестве участника, гостиница взимает в размере 15 % от стоимости одного номера.

Задание 19. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки – 1000 руб.

Задание 20. В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (05 января – 15 апреля);
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря);
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 рублей с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12% ,стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Задание 21. Предприниматель приехал на бизнес-семинар и остановился в гостинице в 10 часов утра. Оставил вещи и сразу направился на семинар. Там встретился с другом, и они решили по экономическим соображениям проживать в номере друга. Приблизительно в 13.00-14.00 часов они сообщили об этом администратору.

Расчётное время в гостинице 12.00. Администратор согласился на это.

В момент выезда из гостиницы предпринимателю выставили счёт за проживание двоих человек в номере друга и половину стоимости (50 %) за одни сутки во втором номере, мотивировав тем, что уборщице нужно было убрать номер, а в нём с 10.00 до 14.00-15.00 находились сумки и верхняя одежда.

Представьте свой вариант решения данной ситуации учитывая при этом роли и интересы: предприниматель — не оплачивать стоимость номера, в котором он не проживал; администратор — получить оплату за номер или разобраться в ситуации; уборщица — получить деньги за уборку номера.

Задание 22. Продемонстрируйте навыки использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги

Задание 23. Разработайте инструкцию по расчету с гостями наличным и безналичным способом (этапы, действия, необходимые для выполнения).

Задание 24. Ответьте на вопрос: в чем отличие задатка от предоплаты (аванса)? Распишите подробный

ответ и приведите не менее 3-х примеров по внесению задатка и предоплаты.

Задание 25. Распишите, какое программное обеспечение и оборудование необходимы предприятию туризма и гостеприимства для осуществления расчетов с гостями и клиентами

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Список основной литературы

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851>
2. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1418249>

Список дополнительной литературы

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072191>

Интернет-ресурсы

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru>