

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
Колледж**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

учебной дисциплины

ОП 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве для

специальности среднего профессионального образования

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

на базе среднего общего образования

2024

Одобрена предметной (цикло-
вой) комиссией по специаль-
ности: 43.02.16 Туризм и госте-
приимство

Разработана на основе Феде-
рального государственного образова-
тельного стандарта для специаль-
ности среднего профессионального об-
разования 43.02.16 Туризм и госте-
приимство

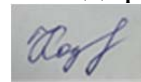
Протокол № 7
от «14» марта 2024г.

Председатель ПЦК:



/ К.А. Ильина

Заместитель директора по УМР



/ Козловская О.В.

Составитель (автор): Ильина Ксения Александровна, преподаватель первой квалификаци-
онной категории АНО ВО «Российский новый университет» колледж

Рецензент: Долматова Ю.А., директор по персоналу, ООО «Лавка новых миров»

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
по учебной дисциплине

ОП 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
3 (1) семестр					
<p><i>Уметь:</i> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><i>Знать:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	ОК 01 - ОК 03; ПК 2.1	Тема 1.1. Основы теории услуг	2	<p>Вопросы для устного опроса по теме</p> <p>Решение ситуационных задач</p>	Зачет
<p><i>Уметь:</i> определять задачи для поиска информации, определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска; структурировать,</p>	ОК 02-03	Тема 1.2. Сущность системы сервиса	3	<p>Практическая работа №1. Практическая работа №2.</p> <p>Тест по теме Вопросы для об-</p>	Зачет

<p>получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><i>Знать:</i> номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приемы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>				суждения	
<p><i>Уметь:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><i>Знать:</i> современную научную и профессиональную терминологию, возможные траектории профессионального развития и самообразования, порядок выстраивания презентации психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, основы проектной деятельности</p>	ОК 02-03	Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.	3	<p>Практическая работа №3. Практическая работа №4. Практическая работа №5. Практическая работа №6. Практическая работа №7. Практическая работа №8. Практическая работа №9.</p> <p>Решение ситуационных задач</p>	Зачет
Владеть: (иметь навыки)		Тема 1.4 Осу-		Практическая ра-	

<p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения, выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><i>Умения:</i></p> <p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения,</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из</p>		<p>оществление услуг в сфере туризма и гостеприимства</p>		<p>бота №10. Практическая работа №11. Практическая работа №12. Практическая работа №13. Практическая работа №14. Практическая работа №15. Практическая работа №16. Практическая работа №17. Практическая работа №18. Практическая работа №19.</p>	
---	--	--	--	--	--

<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <i>Знать:</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>					
--	--	--	--	--	--

Тема 1.1. Основы теории услуг

Вопросы для устного опроса

1. Основные понятия: туризм, туристские услуги, гостиница, гостиничные услуги.
2. Сущность и специфика туристической и гостиничной услуги.
3. Особенности туристской и гостиничной услуг.
4. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

Практическая работа № 1. Формы управления организациями в гостиничной отрасли

Цель практической работы: Анализ основных направлений организации предприятий отрасли гостеприимства

Задачи практической работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: туристская деятельность, сервис, сервисная деятельность, гостиничный бизнес, отрасли гостеприимства.

Комплексно-методическое оснащение: методические указания к практической работе.

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятию «туристский рынок», «туристская индустрия».
2. Определите основные и вспомогательные функции турагентов, туроператоров и гостиниц в сфере туризма и гостеприимства.
3. Охарактеризуйте отношения ТО-ТА, ТО- гостиница, ТА-турист.

Задание 2.

1. Опишите, что Вы понимаете под словосочетанием «структура туристского рынка».
2. Проанализируйте взаимодействия субъектов туристского рынка между собой. Проанализируйте их права и обязанности по отношению друг к другу

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

Практическая работа № 2. Тенденции современного сервиса

Цель практической работы: Анализ тенденций современного сервиса

Задачи практической работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: индустрия туризма, гостиница, сервис.

Комплексно-методическое оснащение: методические указания к практической работе.

Задание 1.

1. Проанализируйте основные тенденции современного сервиса, опишите их.
2. Проанализируйте основные тенденции сервиса в России в середине-конце двадцатого века.

Задание 2.

1. Проанализируйте новости в индустрии туризма и гостеприимства. Как Вы можете описать состояние внутреннего туризма в России?
2. Какие туристские направления считаются популярными, массовыми? Как Вы считаете, почему?

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 3. Характеристика потребностей туристов

Цель практической работы: Анализ потребностей туристов.

Задачи практической работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: Потребность, желание.

Задание 1

1. Проанализируйте потребности туристов
2. Проанализируйте роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
3. Проанализируйте правила обслуживания потребителей в турагентстве / гостинице

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 3. Классификация потребностей туристов

Цель практической работы: Анализ классификации потребностей туристов.

Задачи практической работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: Потребность, желание, потребность

Задание 1

1. Перечислить основные потребности туристов
2. Классифицируйте потребности туристов
3. Предложите способы удовлетворения потребностей туристов

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 5. Характеристика договора ТА-турист

Цель практической работы: Провести анализ договора о реализации туристского продукта между ТА и туристом

Задачи практической работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: договор, аннуляция, ФПР

Задание 1

1. Изучить договор
2. Перечислить, какие разделы присутствуют в договоре. Проанализировать, нужно ли добавить еще какие-то разделы.
3. Проанализировать права и обязанности сторон.
4. Проанализировать условия оплаты.
5. Проанализировать условия отказа от туристского продукта.

Задание 2

1. Заполнить пустой экземпляр договора о реализации турпродукта, используя следующие данные:

Алексеева Наталья Владимировна 21.09.1995 паспорт 2808 098585 выдан ОВД по г. Москва в р-не Северное Тушино 17.06.2021.

ALEKSEEVA NATALIA 21/09/1995 7090 87609843 ВЫДАН отделением ФМС 069 23.03.2022 срок действия 10 лет

Актуальная информация по туру будет предоставлена дополнительно.

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и

демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 6. Характеристика договора ТА-турист

Цель практической работы: Провести анализ договора о реализации туристского продукта между ТА и туристом

Задачи практической работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: договор, аннуляция, ФПР

Задание 1 Ответить на вопросы:

1. Клиент по данному договору отказывается от тура за 3 дня до вылета по причине того, что передумал лететь. Опишите регламент действия турагента.
2. Что необходимо сделать для того, чтобы оформить возврат денежных средств
3. Если клиент требует вернуть денежные средства прямо сейчас, каковы Ваши действия?
4. Если в договоре неверно прописаны личные данные туристов. Кто будет нести ответственность за это и почему?

Задание 2 Тема для обсуждения «Дистанционное бронирование туров».

Как правило, отправляя в отпуск своих родных, друзей, начинающие менеджеры не оформляют договор. Как Вы считаете, к каким последствиям это может привести?

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и

демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 7. Совершенствование качества услуг, предоставляемых в туризме и гостеприимстве.

Цель практической работы: Проанализировать услуги, предоставляемые клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи практической работы: Указать в каких услугах отмечено низкое качество оказания этих услуг, предложить способы повышения качества данных услуг.

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: туристские услуги, гостиничные услуги

Задание 1

1. Перечислить основные услуги, предоставляемые гостиницей
2. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
3. Перечислить основные услуги, предоставляемые турфирмой
4. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые турфирмой

Задание 2

1. Выясните с помощью опроса людей, знакомыми с услугами ТА и гостиниц, какие из перечисленных услуг были низкого качества.
2. Предложите способы повышения уровня оказания данных услуг

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 8. Анализ контроля качества услуг, предоставляемых в туризме и гостеприимстве

Цель практической работы: Проанализировать контроль качества услуг, предоставляемые клиентам в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи практической работы: Проанализировать контроль качества услуг в сфере туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: туристские услуги, гостиничные услуги

Задание 1

1. Какие законодательные акты, ФЗ, кодексы контролируют качество услуг в гостиничном бизнесе?
2. Какие сотрудники отельного бизнеса контролируют качество предоставляемых услуг
3. Каким образом происходит контроль качества предоставляемых услуг?

Задание 2

4. Какие законодательные акты, ФЗ, кодексы контролируют качество услуг в туризме?
5. Какие сотрудники турбизнеса контролируют качество предоставляемых услуг
6. Каким образом происходит контроль качества предоставляемых услуг?

Критерии оценки:

- оценка – 5 («отлично») ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 1.3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
Качество сервисных услуг.**

Практическое занятие № 9. Анализ ответственности сотрудников службы туризма и гостеприимства

Цель практической работы: Проанализировать ответственность сотрудников в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи практической работы: Проанализировать ответственность сотрудников в сфере туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: туристские услуги, гостиничные услуги

Задание 1

1. Опишите ответственность туроператора(ТО) перед турагентом (ТА)
2. Опишите ответственность ТА перед клиентом
3. Опишите ответственность клиента перед гостиницей, турагентом, туроператором

Задание 2

Решите кейс:

В турагентство пришел клиент и попросил подобрать ему тур. ТА, пользуясь официальным сайтом предложил клиенту отель 5* на 1 береговой линии в 100 метрах от пляжа. Клиент согласился.

По приезду на место клиент увидел, что отель 4*, находится в 300 метрах от пляжа. Также клиентом были замечены еще некоторые несоответствия, которые заметил турист.

Как Вы считаете, кто в данной ситуации и за что должен нести ответственность?

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специ-

альности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостепреимства
Практическое занятие № 10. Анализ этапов продаж при оказании туристских услуг

Цель практической работы: Проанализировать значимость каждого этапа продаж

Задачи практической работы: Проанализировать значимость каждого этапа продаж

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: туристские услуги, гостиничные услуги

Задание 1

1. Опишите название этапов продаж, их смысл, цель.
2. Проанализируйте, образом Вы понимаете, что можно переходить к следующему этапу.

Задание 2

1. Проанализируйте важность такого этапа, как «продажа дополнительных услуг»
2. Можно ли «пропустить» какие-то из этапов?

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостеприимства
Практическое занятие № 11. Анализ конфликтных ситуаций, возникающих с клиентами в туризме и гостеприимстве

Цель практической работы: Проанализировать роль конфликтных ситуаций

Задачи практической работы: Проанализировать значимость снижения конфликтных ситуаций и умения их предотвратить.

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: конфликт

Задание 1 Решите кейс:

Клиент попросил подобрать ему тур в определенную страну, о определенному запросу.

Менеджер выслал 5 вариантов с комментариями, где какие преимущества и недостатки.

Клиент выбрал самый бюджетный тур, в комментариях к которому было прописано, что отель скромный, из туристов там никто не был.

После отпуска клиент приехал с досудебной претензией, в котором было прописано, что

- 1)отель, который ему продали, был не 3*, а по ощущениям 1*
- 2) в номере было очень маленькое окно, а значит это была не категория стандарт
- 3) номер был на цокольном этаже
- 4)по-английски в отеле никто не разговаривал и все делали вид, что не понимали туриста

Клиент просит вернуть денежные средства за испорченный отдых в размере 100 000 рублей и оплатить моральный ущерб в размере 15 000 рублей

Опишите Ваши действия.

Задание 2

Клиент забронировал пакетный тур, в рамках которого была предусмотрена чартерная полетная программа.

За день до вылета менеджер турфирмы позвонил клиенту (и продублировал на электронную почту информацию) и сообщил о том, что время вылета, авиакомпания и пэропорт меняется с:

Домодедово 06:35 Сибирь на Шереметьево 12:50 Северный Ветер.

Турист раздражен и говорит, что его обманули, что ему должны вернуть деньги и он никуда вообще не полетит.

Ваши действия в данной конфликтной ситуации.

Задание 3

Гость обратился на ресепшен с информацией о том, что после ужина в ресторане гостинице, примерно через 1 час ему стало плохо. У гостя признаки отравления, он просит вызвать скорую, полицию, говорит сотрудникам о том, что обязательно сообщит в Роспотребнадзор, прокуратору и на телевидение о случившемся.

Вы владеете информацией о том, что в этот вечер никто из других гостей не отравился во время ужина.

Как Вы поступите в данной ситуации? Каким образом решать уже существующий конфликт и предотвращать его продолжение?

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостеприимства
Практическое занятие № 12. Анализ должностных обязанностей сотрудников сферы туризма и гостеприимства

Цель практической работы: Анализ должностных обязанностей сотрудников сферы туризма и гостеприимства

Задачи практической работы: Проанализировать должностные обязанности сотрудников сферы туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: должностная инструкция

Задание 1

Проанализируйте, какие должности бывают в сфере гостеприимства. Опишите должностные обязанности каждой из них

Задание 2

Проанализируйте, какие должности бывают в сфере туризма. Опишите должностные обязанности каждой из них

Задание 3

Дайте определение и описание «должностной инструкции»

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостеприимства

Практическое занятие № 13. Анализ дополнительных услуг, предлагаемых сотрудниками сферы туризма и гостеприимства

Цель практической работы: Анализ дополнительных услуг, предлагаемых сотрудниками сферы туризма и гостеприимства

Задачи практической работы: проанализировать дополнительные услуги, предлагаемые сотрудниками сферы туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: туристские услуги

Задание 1

1. Проанализируйте, для чего необходимо предлагать дополнительные услуги в гостинице?
2. Перечислите стандартные дополнительные услуги гостиничных предприятий.
3. Как Вы считаете, какие услуги могут быть востребованными в гостинице в качестве дополнительных?

Задание 2

1. Проанализируйте, для чего необходимо предлагать дополнительные услуги в турагентстве или на месте отдыха туриста?
2. Как Вы считаете, какие инновационные услуги могут быть востребованными в гостинице в качестве дополнительных?
3. Вы считаете, какие дополнительные услуги могут быть востребованными в глэмпинге?

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостеприимства

Практическое занятие № 14. Сравнительный анализ развития сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства

Цель практической работы: Провести сравнительный анализ развития сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства

Задачи практической работы: провести сравнительный анализ развития сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: сервис

Задание 1 Опишите этапы развития сервисной деятельности в России

Задание 2 Ответьте на вопросы:

1. Какую роль играет сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства?

2. Как развивается сервисная деятельность в сфере туризма в последние двадцать лет

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостеприимства
Практическое занятие № 15. Инновации, применяемые в сфере туризма и гостеприимства

Цель практической работы: Провести анализ инноваций, применяемых в сфере туризма и гостеприимства

Задачи практической работы: проанализировать инновации, применяемые в сфере туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: Инновация

Задание 1

1. Дать определение понятию «инновация».
2. Перечислите, какие инновации появились в сфере туризма за последние пять лет
3. Перечислите, какие инновации появились в сфере гостиничного бизнеса за последние пять лет
4. Предположите, какие инновации могут появиться в сфере туризма и гостеприимства в ближайшее время. Аргументируйте свой ответ.

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.4. Осуществление услуг в сфере туризма и гостеприимства
Практическое занятие № 16. Анализ предприятий туризма и гостеприимства в г. Москве

Цель практической работы: Провести анализ предприятий сферы туризма и гостеприимства

Задачи практической работы: проанализировать предприятий сферы туризма и гостеприимства

Код	Наименование результата обучения
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

Перечень основных терминов: турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница

Задание 1

Проанализировать такие гостиничные предприятия, как

- Балчуг Kempinski 5*
- Отель Бенедикт 4*
- Националь 5*

Задание 2

Проанализировать такие туроператорские компании как :

- Алеан
- Дельфин
- Библио глобус
- Пегас туристик

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении

понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Примерный перечень вопросов на зачет

1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли.
2. Понятие и свойства туристической услуги.
3. Понятие и свойства гостиничной услуги.
4. Классификация услуг в туризме и гостеприимстве
5. Рынок туристских услуг и его особенности.
6. Покупательский риск в сфере туристских и гостиничных услуг.
7. Маркетинговая среда туристского / гостиничного предприятия
8. Сегментирование рынка туристских услуг.
9. Сегментирование рынка гостиничных услуг.
10. Основные задачи современного сервиса.
11. Понятие сервиса. История возникновения данного понятия.
12. Понятие и виды сервисной деятельности.
13. Классификация сервиса
14. Взаимосвязь субъектов туристского рынка
15. Субъекты и объекты туристского рынка
16. Поставщики услуг в сфере туризма и гостеприимства
17. Тенденции современного сервиса в сфере туризма и гостеприимства
18. Современное состояние индустрии туризма
19. Значение развития внутреннего туризма
20. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
21. Правила обслуживания потребителей.
22. Договор, как основание для оказания услуг потребителю.
23. Расторжение договора, ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.
24. Качество услуги. Качество обслуживания.
25. Система показателей услуг. Основные характеристики качества.
26. Потребности туриста. Их классификация и характеристика.
27. Обязанности туриста перед ГА и ТО
28. Обязанности ТО перед ГА и туристом
29. Обязанности ГА перед туристом и ТО
30. Права ТО по отношению к туристу
31. Права ТО по отношению к ГА
32. Качество услуг, предоставляемых в сфере туризма и гостеприимства.
Анализ контроля качества
33. Должностные обязанности менеджера по туризму в ГА компании
34. Должностные обязанности сотрудника СПиР гостиницы
35. Должностные обязанности сопровождающего в автобусной экскурсии
36. Права и обязанности гида-экскурсовода
37. Услуги предприятий питания
38. Социально-культурные услуги

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.