

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**профессионального модуля  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

для специальности среднего профессионального образования  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
на базе основного общего образования

**Москва 2024**

Одобрена предметной (цикловой) комиссией по специальности Туризм и гостеприимство

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство

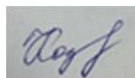
Протокол №7  
от «14» марта 2024 г.

Заместитель директора по УПР

Председатель предметной (цикловой) комиссии



/ Ильина К.А.



/ Козловская О.В.

Составитель: Ильина К.А., преподаватель 1квалиф. Категории АНО ВО «Российский новый университет» колледж

**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по профессиональному модулю  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

наименование учебной дисциплины  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Ур ов ен ь ос во ен ия те м ы	Текущий контроль	Промежуточ ая аттестация
1	2	3	4	5	6
<b>МДК 01.01. Планирование, организация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</b>					
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	ОК 1-7,9 ПК 1.1	Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1-8	ОКР
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. Эффективно взаимодействовать и	ОК 1-7,9 ПК 1.1	Тема 1.2. Функции управления подразделениями (службами) предприятий туризма и гостеприимства	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №9-15	

работать в коллективе команде	В И				
-------------------------------	--------	--	--	--	--

**МДК 01.02. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

<p>Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>ОК 1-7,9 ПК 1.2</p>	<p>Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов, составление презентаций. Практические работы №1-3</p>	ОКР
	<p>ОК 1-7,9 ПК 1.2</p>	<p>Тема 1.2. Координация работы служб предприятий гостеприимства</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов, составление презентаций. Практические работы №4-7</p>	

**МДК 01.03. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

<p>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставления услуги</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>ОК 1-7,9 ПК 1,3-1,4</p>	<p>Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов, составление презентаций. Практические работы №1-3</p>	ОКР
	<p>ОК 1-7,9 ПК 1.3-1.4</p>	<p>Тема 1.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов, составление презентаций. Практические работы №4-5</p>	

**Состав КОС для текущего контроля знаний, умений обучающихся  
по МДК профессионального модуля**

№ п/п	Наименование КОС	Материалы для представления в ФОС
<b>МДК 01.01. Планирование, организация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
1.	Практические занятия №№ 1-15	Методические разработки практических занятий
2.	Контрольные работы и тесты	Задания для контрольных работ и тестов
3.	Вопросы для зачета	Перечень вопросов по зачетам
4.	Сообщения, доклады, презентации	Темы сообщений, докладов, презентаций
5.	Курсовая работа	Перечень тем и требования к выполнению курсовой работы
<b>МДК 01.02. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
1.	Практические занятия №№ 1-7	Методические разработки практических занятий
2.	Тест по темам	Тест по темам
3.	Вопросы для зачета	Перечень вопросов по зачетам
4.	Сообщения	Темы сообщений
5.	Билеты к квалификационному экзамену	Билеты к квалификационному экзамену
<b>МДК 01.03. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		
1.	Практические занятия №№ 1-5	Методические разработки практических занятий
2.	Тест по темам	Тест по темам
3.	Вопросы для зачета	Перечень вопросов по зачетам
4.	Сообщения	Темы сообщений
5.	Билеты к квалификационному экзамену	Билеты к квалификационному экзамену

## **МДК 01.01. Планирование, организация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства**

### **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

#### **Практическая работа № 1 Каналы продаж гостиничного продукта.**

**Цель работы:** исследование каналов сбыта /продаж гостиничного продукта

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** гостиничное предприятие, гостиница, канал сбыта, канал продаж.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Составление схем: «Субъекты туристского рынка»; «Место гостиницы на туристском рынке», «Продвижение гостиничных услуг на рынке».

**Задание 2.** Выбрать любую гостиницу, проанализировать ее каналы продаж, выявить проблемы в продвижении гостиничного продукта, предложить пути их решения.

**Задание 3.** Перечислить и проанализировать дополнительные услуги, предоставляемые данной гостиницей, выявить проблемы и предложить решение этих проблем.

### **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

#### **Практическая работа № 2 Каналы продаж туристского продукта.**

**Цель работы:** исследование каналов сбыта /продаж туристского продукта

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и      профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** туризм, турист, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, канал сбыта, канал продаж.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Составление схем: «Индустрия туризма»

**Задание 2.** Выбрать любую туроператорскую компанию (например, Алеан, Дельфин, Библио Глобус, Пегас Туристик), проанализировать ее каналы продаж, выявить проблемы в продвижении туристского продукта, предложить пути их решения.

**Задание 3.** Перечислить и проанализировать эксклюзивные услуги, предоставляемые данной компанией

## **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

### **Практическая работа № 3 Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.**

**Цель работы:** исследование показателей оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** туризм, турист, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, канал сбыта, канал продаж.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Выбрать компанию, которую в дальнейшем Вы будете исследовать, ознакомиться с ее деятельностью.

**Задание 2.** Просмотреть вебинар об этой компании, выявить ее сильные и слабые стороны.

**Задание 3.** Проанализировать, по каким показателям можно охарактеризовать деятельность и успех компании, ее место на рынке.

## **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

### **Практическая работа № 4 Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей**

**Цель работы:** исследование роли служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства



ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализировать правила обслуживания туристов и гостей.

**Задание 2.** Изобразить схему «Цикл обслуживания гостя» на примере гостиничного предприятия или туристского предприятия (на выбор)

### **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

#### **Практическая работа № 5 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.**

**Цель работы:** исследование сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

**Задачи работы:** овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов деятельности и профессиональных компетенций

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Описать должности сотрудников, задействованных в работе гостиницы и туристского предприятия, объяснить по каким требованиям происходит подбор данных сотрудников

**Задание 2. Проанализировать, какие требования предъявляются к:**

- 1) Менеджеру по продажам туристского продукта

2) Менеджеру службы приема и размещения

**Задание 3.** Проанализируйте, для чего менеджеру отдела продаж ( в сфере туризма и гостеприимства) необходимо постоянно повышать свой профессиональный уровень и обучаться?

## **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

### **Практическая работа № 6 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.**

**Цель работы:** исследование функций сотрудников в соответствии с направлением работы служб

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Изобразить схему «Гостиничные службы», указать на ней сотрудников в каждой службе, перечислить их функции

**Задание 2.** Изобразить схему «Отделы туропреаторской компании», указать на ней сотрудников в каждой службе, перечислить их функции

## **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

### **Практическая работа № 7 Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Цель работы:** исследование рабочего места сотрудников сферы туризма и гостеприимства

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Выберите любого сотрудника из гостиничного предприятия, опишите его рабочее место.

**Задание 2.** Выберите любого сотрудника из туристского предприятия, опишите его рабочее место.

## **Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства**

### **Практическая работа № 8 Современные требования, предъявляемые к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства**

**Цель работы:** исследование требований, предъявляемых к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте сайты по подбору персонала и объясните, какие требования предъявляются к сотрудникам гостиницы? Какими личными качествами должны обладать данные сотрудники?

**Задание 2.** Проанализируйте сайты по подбору персонала и объясните, какие требования предъявляются к сотрудникам сферы туризма? Какими личными качествами должны обладать данные сотрудники?

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

### **Практическая работа № 9 Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции**

**Цель работы:** исследование требований, предъявляемых к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, для чего нужна корпоративная культура в компании, на что может влиять ее отсутствие?

**Задание 2.** Перечислите основные требования, предъявляемые к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства.

**Задание 3.** Объясните важность профессионального образования при устройстве на работу.

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

### **Практическая работа № 10 Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.**

**Цель работы:** исследование структурных подразделений, звеньев и ступеней управления.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, как взаимосвязаны между собой службы гостиничного предприятия?

**Задание 2.** Проанализируйте значимость каждой гостиничной службы

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

## **Практическая работа № 11** Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь

**Цель работы:** исследование взаимосвязи служб предприятий туризма и гостеприимства

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Опишите схемы сотрудничества гостиничных предприятий с туроператорскими компаниями. Укажите, какие преимущества и недостатки имеют эти схемы.

**Задание 2.** Проанализируйте, какая схема сотрудничества подойдет для:

- 1) нового отеля 3\* на 150 номеров, открывшегося в Туапсинском районе, пос. Агой и работающего с 1 мая по 30 октября.
- 2) нового отеля 2\* на 56 номеров, открывшегося в Н. Новгороде и работающего круглогодично
- 3) нового отеля 2\* на 23 номера, открывшегося в г. Ржев и работающего круглогодично

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

**Практическая работа № 12** Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс

**Цель работы:** исследование мотивации труда

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и      профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура, мотивация.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, для чего руководитель должен знать мотивацию своих подчиненных.

**Задание 2.** Проанализируйте, всегда ли денежные средства являются мотивацией к труду? Аргументируйте свою точку зрения.

**Задание 3.** Перечислите, какие виды мотивации на Ваш взгляд подходят для сотрудников гостиницы? Аргументируйте свой ответ

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

### **Практическая работа № 13 Факторы, влияющие на лояльность персонала.**

**Цель работы:** исследование факторов, влияющих на лояльность персонала.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура, мотивация.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, по каким направлениям можно провести лояльность персонала в гостиничном предприятии?

**Задание 2.** Проанализируйте, по каким направлениям можно провести лояльность персонала в туроператорской компании?

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

**Практическая работа № 14** Оценка и пути повышения лояльности персонала.

**Цель работы:** исследование факторов, влияющих на лояльность персонала.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства



ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура, мотивация.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, как можно повысить лояльность персонала гостиницы, учитывая возрастной фактор?

**Задание 2.** Проанализируйте, как можно повысить лояльность персонала туроператорской компании, учитывая возрастной фактор?

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

### Практическая работа № 15 Психология коллектива

**Цель работы:** исследование важности психологических знаний в коллективе

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, экскурсант, турагентская деятельность, туроператорская деятельность, гостиница, обслуживание, персонал, корпоративная культура, мотивация, лояльность, психология

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, как базовые знания психологии влияют на коллектив в целом и на каждого сотрудника в частности?

**Задание 2.** Проанализируйте, существует ли взаимосвязь между психологией и конфликтами в коллективе?

## **МДК 01.02. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

### **Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма**

#### **Практическая работа № 1 Координация работы турагентства**

**Цель работы:** исследование координации работы турагентства

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, турагентская деятельность.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте роль турагентства на рынке туризма.

**Задание 2.** Напишите, какие государственные органы регулируют турагентскую деятельность

### **Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма**

#### **Практическая работа № 2 Координация работы туроператорской компании**

**Цель работы:** исследование координации работы туроператорской компании

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** турист, туроператорская деятельность.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, для чего была создана организация «турпомощь». Каковы функции данной организации.

**Задание 2.** Напишите, какую ответственность ТО несет перед ГА, перед туристом.

### **Тема 1.1. Координация работы служб предприятий туризма**

#### **Практическая работа № 3 Координация работы экскурсионного бюро**

**Цель работы:** исследование координации работы экскурсионного бюро

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** экскурсант, экскурсовод, экскурсионная деятельность

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте рынок экскурсионных услуг г. Москвы, укажите компании, которые лидируют на рынке

**Задание 2.** Какие государственные органы регулируют работу экскурсионной фирмы?

### **Тема 1.2. Координация работы служб предприятий гостеприимства**

**Практическая работа № 4 Анализ координации работы служб предприятий гостеприимства**

**Практическая работа № 5 Анализ координации работы служб предприятий гостеприимства**

**Цель работы:** исследование координации работы служб предприятий гостеприимства

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** гостиница

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** В каком документе прописаны правила предоставления гостиничных услуг?

**Задание 2.** Каковы действия потребителя, при предоставлении гостиничных услуг ненадлежащего качества

### **Тема 1.2. Координация работы служб предприятий гостеприимства**

**Практическая работа № 6 Анализ координации работы глэмпинга (на конкретном примере)**

**Практическая работа № 7 Анализ координации работы хостела (на конкретном примере)**

**Цель работы:** исследование координации работы служб предприятий гостеприимства

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и      профессиональных компетенций

ПК 1.1.      Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

**Перечень основных терминов:** гостиница, хостел, глэмпинг

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проведите анализ рынка глэмпингов в Московской области на момент: 2015 года, 2020 года, 2023 года. Сделайте выводы.

**Задание 2.** Проведите анализ рынка хостелов Московской области на момент: 2015 года, 2020 года, 2023 года. Сделайте выводы.

## **МДК 01.03. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

### **Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика**

#### **Практическая работа № 1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.**

**Цель работы:** исследование факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставления услуги

**Перечень основных терминов:** турист, турагентская деятельность.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Выберите гостиницу, проанализируйте суточную стоимость номера в течении года: в будни, выходные, праздничные даты.

**Задание 2.** Проанализируйте действия гостиницы при загрузке 10% на ближайшие две недели и при загрузке 85% на ближайшие 2 недели.

### Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика

#### Практическая работа № 2 Факторы, влияющие на ценообразование туроператоров

**Цель работы:** исследование факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставления услуги

**Перечень основных терминов:** туроператорская деятельность, демпинг

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Выберите туроператорскую компанию и проанализируйте цену на один и тот же тур (например, тур в Сочи на 5 ночей, авиакомпанией Аэрофлот на 2 взр на базе завтраков) в разные даты. Почему в какие-то даты цена возрастает, а в какие-то снижается?

**Задание 2.** Проанализируйте, что влияет на ценообразование тура.

### Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика

#### Практическая работа № 3 Факторы, влияющие на ценообразование авиакомпаний

**Цель работы:** исследование факторов, влияющих на ценообразование авиакомпаний

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставления услуги

**Перечень основных терминов:** авиакомпаний, регулярный рейс, чартерный рейс, блок мест.

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Выберите авиакомпанию и проанализируйте, почему билет по одному и тому же маршруту в разные даты имеет разную стоимость (например, Аэрофлот, маршрут Москва-Сочи, 1 билет без багажа, невозвратный. Даты: 15.09, 12.10, 27.12, 31.12, 01.01, 21.02, 23.02, 25.02, 08.03, 30.04, 01.05, 04.05, 09.05, 15.06 )

**Задание 2.** Проведите сравнительный анализ следующих авиакомпаний:

Аэрофлот, Северный ветер, Сибирь

## **Тема 1.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**

### **Практическая работа № 4 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.**

**Цель работы:** исследование скидок, применяемых в сфере туризма.

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставления услуги

**Перечень основных терминов:** скидка, горящий тур, отказной тур, овербукинг

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, в каких случаях допустимо сделать скидку на тур

**Задание 2.** Проанализируйте, в каких случаях допустимо сделать скидку на гостиничные услуги

**Задание 3.** Проанализируйте, в каких случаях допустимо сделать up-grade гостю

## **Тема 1.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**

### **Практическая работа № 5 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.**

**Цель работы:** исследование неценовых маркетинговых решений

**Задачи работы:** Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

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

Перечень профессиональных компетенций      Наименование      видов      деятельности      и профессиональных компетенций

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставления услуги

**Перечень основных терминов:** маркетинг

**Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

**Вопросы и задания:**

**Задание 1.** Проанализируйте, кто и какие маркетинговые решения может принимать в гостинице. Для чего они нужны?

**Задание 2.** Проанализируйте, кто и какие маркетинговые решения может принимать в туроператорской компании. Для чего они нужны?

**Задание 3.** Проанализируйте, в какой момент необходимо начинать вести маркетинговую деятельность?



## Вопросы к квалификационному экзамену по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Теоретические вопросы:

1. Подразделения (службы) предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
2. Каналы продаж гостиничного продукта.
3. Каналы продаж туристского продукта.
4. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
5. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей
6. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
7. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
8. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
9. Современные требования, предъявляемые к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства
  1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.
  2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
  3. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
  4. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
  5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
  6. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.
  7. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
  8. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
  9. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования.
  10. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
  11. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда
  12. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
  13. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.
  14. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
  15. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
  16. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
  17. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
  18. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс
  19. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.
  20. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
  21. Оценка и пути повышения лояльности персонала.
  22. Психология коллектива
  23. Индустрия туризма. Объекты и субъекты индустрии туризма. Ее роль в экономике страны.
  24. Координация работы турагентства

25. Координация работы туроператорской компании
26. Координация работы экскурсионного бюро
27. Индустрия гостеприимства. Значимость ее развития для страны. Современное состояние индустрии гостеприимства в России  
Координация работы служб крупного предприятия гостеприимства
28. Координация работы служб среднего предприятия гостеприимства
29. Координация работы служб малого предприятия гостеприимства
30. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
31. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
32. Понятие тарифа; варианты тарифов.  
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).  
Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
33. инструменты revenue management; прогнозирование.
34. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
35. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
36. Основные правила и нормы.
37. Осуществление расчетов с клиентами с помощью наличных средств
38. Осуществление расчетов с клиентами с помощью безналичных средств
39. Специфика осуществления расчетов с клиентами в сфере туризма и гостеприимства

#### Практические вопросы

1. Проанализируйте, какие каналы продаж туристских услуг являются наиболее эффективными. Аргументируйте, свой выбор.
2. Проанализируйте, кем и чем регулируется ведение туристической и гостиничной деятельности.
3. Проанализируйте, как наличие или отсутствие психологических базовых знаний у сотрудников сферы туризма и гостеприимства может повлиять на рабочий процесс.
4. Проанализируйте, какие каналы продаж гостиничных услуг являются наиболее эффективными. Аргументируйте, свой выбор.
5. Проанализируйте функцию координации в туроператорской компании
6. Проанализируйте, какие факторы влияют на ценообразование гостиничных услуг. Аргументируйте свой ответ
7. Проанализируйте, в чем заключается специфика оплаты предоставляемых услуг в сфере туризма и гостеприимства
8. Проанализируйте современное состояние гостиничной отрасли в РФ
10. Проанализируйте современное состояние туристической отрасли в РФ
- 11 Проанализируйте, какие факторы влияют на ценообразование туристских услуг. Аргументируйте свой ответ
12. Проанализируйте, для чего были созданы правила обслуживания клиентов
13. Проанализируйте, какие факторы влияют на ценообразование авиабилетов. Аргументируйте свой ответ
14. Проанализируйте функцию координации в гостинице
- 15, Проанализируйте, почему денежное вознаграждение не всегда является мотивацией для сотрудников

16. Проанализируйте, какую из гостиничных служб можно назвать основной.
17. Проанализируйте, как за последнее время изменились требования к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства. Объясните, почему.
18. Проанализируйте условия и факты, при которых кандидата не примут на работу в сферу туризма и гостеприимства.
19. Проанализируйте роль турагентских компаний в цикле обслуживания гостей.
20. Проанализируйте сходства и различия действий потребителя при ненадлежащем качестве оказываемых услуг в сфере туризма и гостеприимства

**Билеты к итоговому квалификационному экзамену по  
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма  
и гостеприимства**

**АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

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

**Билет № 1**

**Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Ильина К.А.**