

Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор

«22» 04 2025 г. О.В. Котельникова

Фонд оценочных средств
профессионального модуля ПМ.01
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

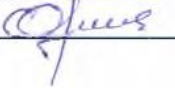
Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Разработчик:

Поплевина Екатерина Владимировна,
преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00

Протокол № 8 от 22.04 2025 г.

Председатель  Е.В. Орликова

Согласовано:

Зам. директора по УПР

 С.Ю. Гусельникова

« 22 » 04 2025 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Итогом экзамена является однозначное решение: «организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства освоен/не освоен».

1.2 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Экзамен
МДК. 01.02. Изучение основ делопроизводства	Зачет
МДК. 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	Зачет
МДК. 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет
УП.01.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.01.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Экзамен по модулю

2. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Таблица 2

Наименование объектов контроля и оценки (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
1	2	3	4
Профессиональные компетенции			
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Задание 1,2,3,4,5,6	Экзамен Дифференцир ованный зачет Экзамен по модулю
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Задание 1,2,3,4,5,6	
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Задание 1,2,3,4,5,6	

ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Задание 1,2,3,4,5,6	
Общие компетенции			
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Задание 1,2,3,4,5,6	Экзамен Дифференцированный зачет Экзамен по модулю
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Задание 1,2,3,4,5,6	
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Задание 1,2,3,4,5,6	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Задание 1,2,3,4,5,6	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Задание 1,2,3,4,5,6	

3. Фонд оценочных средств

3.1. Задания для текущего контроля по МДК.01.01. Координация работы предприятий туризма и гостеприимства для 2 курса.

ЗАДАНИЕ 1 (практическое)

Практическое занятие № 1.

Подбор персонала.

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Цель: научиться составлять правильное объявление о найме, а так же подготавливать и проводить собеседования.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении объявления о найме сотрудника в организацию, в составлении вопросов и ответов для проведения собеседования и приобретают практические навыки общения в процессе инсценировки собеседования.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить объявление о найме, с учётом требований к кандидату, а так же сферы деятельности гипотетического предприятия.

Задание 2. разрабатывает вопросы, для собеседования используя различные типы вопросов (открытые и закрытые) кандидатам и предполагаемые ответы на них.

Практическое занятие №2.

Технология хедхантинг.

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Цель: изучить технологию хедхантинг по подбору особенно ценных, «штучных» специалистов.

Задачи:

- научиться подбирать специалистов используя технологию хедхантинг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Подобрать кандидатов используя следующие технологии: скрининг, рекрутинг и хедхантинг.

Задание 2. Соотношение между ними представьте в виде пирамиды.

Практическое занятие № 3.

Составление графиков выхода на работу

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства.

Цель: изучить составление графика выхода на работу служб работающих по сменно.

Задачи:

- научиться составлять график выхода, на работу служб работающих по сменно.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Изучить информацию о распределении работников в зависимости от количества номеров и категории гостиницы.

Задание 2. По полученным данным сделать график работы горничных в гостинице (по выбору обучающегося).

Практическое занятие №4.

Принятие управленческих решений

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства.

Цель: приобретение практических навыков принятия управленческих решений.

Задачи:

- научиться навыкам принятия управленческих решений.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Укажите, какой способ принятия управленческого решения (коллективный или индивидуальный) предпочтительнее в каждой ситуации.

1. В условиях дефицита времени;
2. Для избегания субъективизма;
3. Для большей продуманности возможных последствий;
4. При наличии конфликтных ситуаций;

Практическое занятие №5

Составление должностных характеристик

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

Цель: сформировать умения по составлению должностных характеристик для служащих отеля.

Задачи:

- научиться составлять должностные характеристики для служащих отеля.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте должностные характеристики, необходимые для служащих отеля «фронт-офис» и «бэк-офис».

Практическое занятие № 6.

Мониторинг служб предприятий туризма и гостеприимства города Мичуринск (2 курс, 4 семестр)

Тема: Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

Цель: приобрести навыки по проведению мониторинга служб предприятий туризма и гостеприимства города Мичуринск.

Задачи:

- научиться проводить мониторинг служб предприятий туризма и гостеприимства города Мичуринск.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить паспорт предприятий туризма и гостеприимства г. Мичуринск;

Задание 2. Свести данные из полученных паспортов и составить диаграммы;

Паспорт предприятий туризма и гостеприимства г. Мичуринск

Название предприятия	
Категория	Фото
Местоположение (адрес)	
Контактная информация	
Дополнительные услуги (если есть)	
Стоимость услуг	

Практическое занятие № 7.

Применение теории А. Маслоу в индустрии гостеприимства (2 курс, 4 семестр)

Тема: Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.

Цель: научиться применять основные положения теории А. Маслоу в современной практике менеджмента-маркетинга гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться применять основные положения теории А. Маслоу.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Перечислить 7 (семь) основных идей и предпосылок известной концепции иерархии потребностей, разработанной Абрахамом Маслоу;

Задание 2. В соответствии с теорией Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразить графически расположение групп потребностей согласно теории А. Маслоу, данные представить в блок-схеме:

Пирамида потребностей А.Маслоу



Задание 3. Описать формы проявления потребностей в поведении человека (сотрудника отеля) и возможных средств удовлетворения этих потребностей с помощью таблицы:

<i>Группы потребностей</i>	<i>Форма проявления потребностей</i>	<i>Средства удовлетворения потребностей</i>
Самовыражение		
Признание и самоутверждение		
Принадлежность и причастность		
Безопасность		
Физиологические потребности		

Практическое занятие № 8. Сегментирование рынка услуг (2 курс, 4 семестр)

Тема: Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.

Цель: научиться составлять и подбирать наиболее подходящий для клиента туристский продукт.

Задачи:

- научиться составлять и подбирать наиболее подходящий для клиента туристский продукт.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Каждая возрастная группа имеет свой ярко выраженный стереотип поведения и по-разному расставляет туристские приоритеты. Перечислите сегменты туристского рынка в зависимости от возраста.

Задание 2. Выберите из представленной ниже таблицы один из сегментов рынка и опишите наиболее подходящий для него туристский продукт.

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа от 45 до 64 лет	Пенсионеры 65 лет и старше
1	Посещение баров, клубов и дискотек	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Экскурсии	Экскурсии
2	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых	Пассивный отдых	Поездки на природу
3	Экскурсии	Экскурсии	Экскурсии	Поездки на природу	Вкусная еда
4	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых
5	Поездки на природу	Солнечные ванны	Вкусная еда	Солнечные ванны	Отдых с близкими и друзьями

Практическое занятие № 9.

Решение ситуационных задач.

Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства (2 курс, 4 семестр)

Тема: Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.

Цель: способствовать развитию навыков в организации работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Задачи:

- научиться оформлять поселение.
- научиться заполнять карту гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил номер через турфирму.

Оформите поселение. Заполните карту гостя.

Практическое занятие № 10.

Планирование, отбор и формирование персонала. (2 курс, 4 семестр)

Тема: Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.

Цель: сформировать умения по планированию, отбору и формированию персонала.

Задачи:

- научиться планировать, отбирать и формировать персонал.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить функциональные блоки по управлению персоналом в организации.

Функциональный блок	Содержание задач
Определение потребности в персонале	Планирование качественной потребности в персонале
	Методы расчета количественной потребности
	Планирование количественной потребности в персонале
Обеспечение персоналом	Маркетинг персонала
	Поиск и привлечение персонала
	Отбор персонала и его деловая оценка
	Найм персонала

Развитие персонала	Планирование и развитие карьеры персонала
	Организация и проведение обучения
Использование персонала	Распределение обязанностей, прав и ответственности персонала
	Адаптация персонала
	Организация работы персонала
	Обеспечение безопасности и условий труда
	Высвобождение персонала
Мотивация деятельности персонала	Определение содержания и процесса мотивации персонала в организации
	Управление конфликтами
	Использование монетарных систем стимулирования: оплата труда, участие персонала в прибылях и капитале
	Использование немонетарных систем стимулирования: групповая организация работы, неформальные коммуникации, стиль и методы работы и руководства, регулирование рабочего места и пр.
Обеспечение процессов управления персоналом	Правовое регулирование трудовых отношений
	Кадровая политика
	Учет и статистика персонала
	Информационное обеспечение управления персоналом
	Организационная культура

Задание 2. Описать этапы планирования персонала.

Практическое занятие № 11.

Оформление положения о структурном подразделении и должностной инструкции.
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.

Цель: научиться составлять и оформлять положение о структурном подразделении на бланке конкретного вида документа (ПОЛОЖЕНИЕ) с угловым расположением реквизитов;

Задачи:

- научиться составлять и оформлять должностные инструкции на сотрудников предприятия на бланке конкретного вида документа (ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ) с угловым расположением реквизитов.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Создать бланк конкретного вида документа (ПОЛОЖЕНИЕ или ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ) с угловым расположением реквизитов;

- оформить гриф утверждения документа;
- составить текст положения о структурном подразделении организации (должностной инструкции) и оформить его в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003;
- оформить реквизит подпись.

Практическое занятие № 12

Расчет численности персонала структурного подразделения
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.

Цель: отработка практических навыки производить расчет численности персонала структурного подразделения.

Задачи:

- научиться производить расчет численности персонала структурного подразделения.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача № 1. В базовом периоде численность персонала предприятия составила 1250 чел. В плановом периоде намечено увеличить объема продаж турпродукта на 6%, фонд зарплаты на 5%, среднюю зарплату на 4%. Определить возможный рост производительности труда и плановую численность персонала.

Решение:

$ЗП_{\text{ср}} = ФЗП / Ч$ (Средняя зарплата есть отношение фонда зарплаты к численности персонала)

$ПТ = Q / Ч$ (производительность труда есть отношение объема выпускаемой продукции к численности персонала)

$$i_{зп} = i_{фзп} / i_{ч} \text{ и } i_{ч} = i_{фзп} / i_{зп} \quad i_{ч} = 1,05 / 1,04 = 1,0096$$

$$Ч_{\text{пл}} = 1,0096 \times 1250 = 1262 \text{ чел.}$$

$$i_{пт} = i_q / i_{ч} \text{ и } i_{пт} = 1,06 / 1,0096 = 1,05$$

$$(i = 1 + \% / 100)$$

$$ДПТ = 1,05 \times 100 - 100 = 5\%$$

Ответ: рост производительности труда – 5%, плановая численность – 1262 чел.

Задача № 2. Определить изменение численности работающих в турагентстве, если рост выпуска продукции запланирован на 12%, а производительность труда в плановом периоде возрастет на 8%.

Решение:

$ПТ = Q / Ч$ (производительность труда есть отношение объема выпускаемой продукции к численности персонала)

$$i_{пт} = i_q / i_{ч} \text{ и } i_{ч} = 1,12 / 1,08 = 1,04$$

$$(i = 1 + \% / 100)$$

$$ДЧ = 1,04 \times 100 - 100 = 4\%$$

Ответ: изменение численности составит 4%

Задача № 3. Рассчитайте изменение численности персонала и повышение производительности труда, если объем производства возрастает на 11%, ФЗП – на 7%, средняя зарплата одного рабочего – на 5%.

Решение:

$$i_{зп} = i_{фзп} / i_{ч} \text{ и } i_{ч} = i_{фзп} / i_{зп} \quad i_{ч} = 1,07 / 1,05 = 1,019$$

$$ДЧ = 1,019 \times 100 - 100 = 1,9\%$$

$$i_{пт} = i_q / i_{ч} \text{ и } i_{пт} = 1,11 / 1,019 = 1,089$$

$$(i = 1 + \% / 100)$$

$$ДПТ = 1,089 \times 100 - 100 = 8,9\%$$

Ответ: изменение численности – 1,9%, повышение производительности труда на 8,9%

Задача № 4. На предприятии 45 чел. направили на обучение. В том числе 25 чел. по программе 20 часов, стоимость часа – 850 руб. и 20 чел. по программе 40 часов, стоимость часа – 600 руб. Определить величину затрат на обучение работников в целом и отдельно по каждой группе.

Решение:

Затраты = стоимость часа обучения * кол-во обучающихся * кол-во часов по программе

Общие затраты = $25 * 20 * 850 + 20 * 40 * 600 = 425000 + 480000 = 905000$ руб.

Ответ: 905000 рублей – общие затраты, 425000 руб. – затраты по 1-й группе и 480000 руб. – затраты по 2-й группе

Практическое занятие № 13.

Решение ситуационных задач.

Содержание и виды полномочий и ответственности в сфере туризма

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Распределение задач на предприятии.

Цель: отработка навыков распределения задач на предприятии руководствуясь законодательной базой.

Задачи:

- научиться пользоваться нормативно-правовой базой.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задачи решаются на основании:

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. №452.
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Дата введения 1 июля 2010 г.
5. 59 главы Гражданского кодекса и Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1. Во время заключения договора о реализации туристского продукта между гражданином Гринёвым и туроператором ООО «Тревел», менеджер организации потребовала от клиента предоставить ей его российский паспорт.

Гринёв предоставлять паспорт отказался. Тогда менеджер объявила ему о невозможности заключения с ним данного договора. Правомерны ли действия менеджера туроператора? Обязан ли Гринёв предъявлять российский паспорт?

2. Гражданин Федин, проживающий в республике Татарстан, находясь в Москве обратился к туроператору ООО «Тревел» с целью приобрести туристский продукт, но договор о реализации туристского продукта потребовал заключить на татарском языке.

Обязан ли туроператор удовлетворять требования Федина?

Практическое занятие № 14.

Решение ситуационных задач.

Полномочия и ответственность в сфере туризма.

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Распределение задач на предприятии.

Цель: научиться решать ситуационные задачи.

Задачи:

- научиться определять возможные направления поиска правильного ответа;

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый туристской фирмой?

Определите возможные направления поиска правильного ответа.

1. Познакомьтесь с правами туриста.
2. Представьте себя туристом, оформляющим индивидуальный тур.
3. А теперь представьте себя менеджером туристской фирмы, к которому пришел клиент, желающий совершить поездку по программе стандартного тура, но со своей семьей, а не с группой туристов.
4. Рассмотрите проблему с точки зрения удовлетворения интересов обоих участников туристского рынка (клиента и туристской фирмы).

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

Практическое занятие № 15

Определение форм и видов разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства (2 курс, 4 семестр)

Тема: Цели, задачи и принципы организации труда.

Цель: сформировать навыки самостоятельно определять форму труда на предприятии туризма и гостеприимства.

Задачи:

- научиться определять форму труда на предприятии туризма и гостеприимства.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполнить таблицу: «Характеристика и формы разделения труда в сфере туризма»

Форма труда	Характеристика формы разделения труда
<i>Профессиональное разделение труда</i>	Означает распределение людей по профессиям. Каждый человек выбирает вид занятий, для которого он лучше всего подходит, это называется простым разделением труда.
<i>Разделение труда на завершённые процессы, или комплексное разделение труда</i>	Означает, что вся работа разбивается на разные процессы и каждый процесс распределен между разными людьми. Это называется «специализацией процесса».
<i>Разделение труда на подпроцессы или незавершённые процессы</i>	Эта концепция означает, что один процесс является неполным без поддержки и сотрудничества другого процесса.
<i>Территориальное или географическое разделение труда, известное как «локализация отраслей»</i>	Специализация на определенной отрасли или на производстве специфического товара. Формы разделения труда в зависимости от выполняемых функций бывают технологическими, квалификационными, функциональными и профессиональными.

<i>Разделение на профессии</i>	Обозначает обособление работников в зависимости от вида выполняемых работ.
<i>Технологическое разделение труда</i>	Означает распределение работы по процессам, каждый из которых закреплен за определенным исполнителем.
<i>Квалификационное разделение труда</i>	Определяется уровнем профессионального мастерства, опыта, личных способностей

Практическое занятие № 16

Расчет заработной платы различных категорий работников.

Расчет фонда оплаты труда.

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Цели, задачи и принципы организации труда.

Цель: научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Задачи:

- научиться рассчитывать динамику товарооборота.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача № 1. Менеджеру тур.фирмы В. И. Ильиной установлен оклад 16 000 руб. Если она отработала все рабочие дни в данном месяце, ей будет начислено 16 000 руб. Если она отработала не все рабочие дни, а, допустим, всего 15 из 22 рабочих дней в месяце, какой следует оклад за отработанное время.

Задача 2. Приказом предприятия тур.фирмы В. И. Ильиной в отчетном месяце установлена премия в размере 20%. Её заработная плата за отработанное в данном месяце время составила 35 045 руб., определите размер премии.

Практическое занятие № 17

Составление «Дерева целей»

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Организационные структуры управления.

Цель: познакомиться с методами управления в менеджменте, составлением «дерева целей».

Задачи:

- научиться составлять «дерево целей».

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разработайте и постройте «дерево целей» (дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей экономической системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»).

Для выполнения задания выберите тип туристского предприятия: туроператор (работающий на внутреннем рынке); туроператор (специализирующийся на выездном и въездном туризме); турагентство (различные направления деятельности, ориентация на среднеобеспеченных граждан и студентов). Необходимо охарактеризовать бизнес, определить главную стратегическую цель и построить на ее основе дерево целей.

Практическое занятие № 18
Анализ компонентов структуры туристской индустрии и гостеприимства.
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Организационные структуры управления.

Цель: провести анализ компонентов структуры туристской индустрии и гостеприимства.

Задачи:

- научиться проводить анализ компонентов структуры туристской индустрии и гостеприимства.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Проанализируйте компоненты структуры туристской индустрии:

- организаторы туризма – туристские предприятия по разработке, продвижению и реализации туристского продукта (туроператоры и турагенты);
- предприятия, предоставляющие услуги по размещению (гостиницы, мотели, кемпинги, пансионаты, дома отдыха и т.д.);
- предприятия питания (рестораны, кафе, бары и др.);
- транспортные предприятия (авто- и авиационные предприятия, железнодорожные ведомства, предприятия морского и речного транспорта и др.);
- экскурсионное бюро;
- производственные туристские предприятия (производство туристских сувениров, гостиничной мебели, туристского снаряжения);
- предприятия торговли (магазины по реализации туристского снаряжения и сувениров);
- предприятия сферы досуга и развлечений (тематические парки, киноконцертные залы, клубы по интересам, залы игровых автоматов и др.);
- учреждения самостоятельного туризма (туристские, альпинистские, велосипедные клубы);
- органы управления туризмом (государственные учреждения, общественные туристские организации);
- учебные, научные и проектные учреждения.

ЗАДАНИЕ 2

Типовые задания для текущего контроля. Тестирование

Тест 1

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 25 мин.
3. В зависимости от задания ответы должны быть лаконичными, односложными и многогранными.

Вариант 1.

Выберите правильный ответ:

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а) опрос, профессионализм, качество
 - б) услуга, спрос, специалист
 - в) деятельность, потребность и услуга

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская
- б) потребительская (пользовательская)
- в) ценностно-ориентационная

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) бронирование номеров
- б) прием и размещение
- в) расчет при выезде

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- а) рекламные услуги
- б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете
- в) психодиагностику

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе
- в) общественные структуры: политические партии

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- а) спрос
- б) потребность
- в) мотивация

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неразрывность производства и потребления услуги
- б) несохраняемость услуг
- в) незабываемость услуг

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику
- б) предоставление информации клиенту
- в) оказание услуги клиенту

10. Сервисная деятельность – это:

а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)

в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

11. Услуга обладает следующим качествами:

а) способность к хранению и транспортировке

б) неотделимость от своего источника

в) неизменностью качества

12. К некоммерческим услугам относят:

а) услуги предприятий туризма и отдыха

б) услуги организаций общественного питания

в) услуги благотворительных фондов

13. Целью сервисной деятельности является:

а) удовлетворение человеческих потребностей

б) исследование рынка услуг;

в) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

а) зона ремонта бытовой техники

б) рабочее место парикмахера

в) рабочее место стоматолога

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

а) бесконтактным

б) формальным

в) бесплатным

16. Физические потребности это потребности:

а) в общественной деятельности

б) во сне

в) в творческой деятельности

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

а) бесконтактное обслуживание

б) фирменное обслуживание

в) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей

- а) 0 – 45см;
- б) 45 – 120 см
- в) 120 – 400 см

20. Франчайзинг это:

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

Вариант 2.

Выберите правильный ответ:

1. Загрузка гостиницы зависит от:

- а) сезона
- б) экономической ситуации в стране
- в) политической ситуации в стране
- г) все варианты ответов

2. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- а) гостиницы
- б) министерства
- в) предприятия торговли
- г) представительства

3. Платные гостиничные услуги:

- а) Побудка
- б) Заказ билетов в театр
- в) Предоставление комплекта посуды в номер
- г) Услуги прачечной

4. Что НЕ входит в состав турпродукта?

- а) страхование
- б) ваучер
- в) перевозка
- г) питание

5. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?

- а) услуги бизнес-центра
- б) проживание и питание
- в) вспомогательные услуги
- г) услуги питания

6. Какой из критериев относится к показателям качества?

- а) наличие стоянок
- б) месторасположения
- в) перевозки
- г) наличие сертификата

7. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- а) за сутки
- б) за половину суток
- в) по договоренности
- г) почасовая

8. Корпоративный тариф – это:

- а) фиксированная цена
- б) цена за стойкой
- в) стандартная цена
- г) контрактная цена

9. Гарантированное бронирование:

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- в) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- г) поселение «от стойки»

10. Основные функции службы приема и размещения:

- а) регистрация и размещение гостей
- б) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- в) контроль технического оборудования
- г) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

11. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы?

- а) инженерная служба
- б) служба приема и размещения
- в) вспомогательная служба
- г) административная служба

12. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) поэтажная служба
- в) главный инженер
- г) отдел кадров

13. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- а) сезона
- б) дня недели

- в) % занятости номеров
- г) погодных условий

14. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- а) расположения отеля
- б) «звёздности» отеля
- в) квалифицированности персонала

15. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом – это:

- а) расширенный завтрак
- б) континентальный завтрак
- в) английский завтрак

16. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков. Что это за вид обслуживания?

- а) apart
- б) tabled'hote
- в) a la carte

17. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности:

- а) русский
- б) немецкий
- в) американский

18. Служба по предоставлению питания в номер:

- а) Room – service
- б) ресторанная служба
- в) служба приема и размещения (завтрак в номер)

19. Полный пансион – это:

- а) двухразовое питание
- б) только завтрак
- в) трехразовое питание

20. Бесплатной услугой в гостинице является:

- а) бассейн
- б) бесплатных услуг нет
- в) побудка

Критерии оценивания теста 1.

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Ключ к тесту 1:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1 вариант	в	в	б	а	в	г	г	в	а	в	б	б	в	а	в	а	б	в	б	а
2 вариант	г	а	г	д	в	а	б	в	в	в	а	в	в	б	а	б	а	в	а	в

3.1.1 Задания для текущего контроля по МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства для 2 курса.

ЗАДАНИЕ 1 (практическое)

Практическое занятие № 1-2.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Составление должностной инструкции делопроизводителя.

Цель: научиться составлять правильные должностные инструкции делопроизводителя

Задачи:

- получить практические навыки в составлении должностных инструкций делопроизводителя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

Условие:

Основой для разработки должностной инструкции возьмите квалификационные характеристики (требования) по должностям служащих, утвержденные Министерством труда и социального развития РФ.

ТРЕБУЕТСЯ: составить должностную инструкцию секретаря N-организации.

Рекомендуется:

- выбрать одну из предлагаемых должностей;
- самостоятельно выбрать наименование учреждения, предприятия;
- использовать примерную схему текста должностной инструкции, по каждому разделу на основании тарифно-квалификационных характеристик включить по 5-6 пунктов;
- устанавливать соответствие (взаимосвязь) должностных обязанностей работника с устанавливаемыми правами, ответственностью и взаимодействием данного работника по службе;
- добавить недостающие реквизиты самостоятельно.

Унифицированная структура текста инструкции согласно ГСДОУ включает следующие разделы:

«**Общие положения**» - устанавливается сфера деятельности данного работника, квалификационные требования (уровень образования, стаж работы), порядок его назначения, освобождения от занимаемой должности, подчиненность, замещение по должности во время отсутствия, перечисляются правовые акты и нормативные документы, которыми должен руководствоваться специалист в своей деятельности, умения и навыки для устанавливаемой сферы деятельности.

«**Функции**» - определяются направления деятельности работника.

«**Должностные обязанности**» - перечисляются конкретные задачи, возложенные на работника.

«**Права**» - устанавливаются полномочия работника, обеспечивающие выполнение возложенных на него обязанностей.

«**Ответственность**» - определяются мера персональной ответственности работника, в соответствии с действующим законодательством дисциплинарной, административной или уголовной.

«**Взаимоотношения. Связи по должности**» - перечисляется круг должностных лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и решаемые вопросы.

Примерная схема текста должностной инструкции

1. Общие положения

1.1. _____ является _____, принимается на работу и освобождается от нее приказом _____ по представлению _____.

1.2. На должность _____ назначается лицо, имеющее _____ образование и опыт практической работы _____ года.

1.3. В своей работе _____ руководствуется: _____ настоящей должностной инструкцией.

1.4. _____ должен знать:

1.5. _____ должен уметь:

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ

1. Задачи:

-

-

2. Функции:

3. ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Для выполнения возложенных на него функций _____ обязан:

4. ПРАВА

4.1. _____ имеет право:

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. _____ несет административную ответственность:

- За.....;
- за нарушение правил трудового распорядка,

6. ВЗАИМОСВЯЗИ

6.1. _____ в своей деятельности взаимодействует:

- со структурными подразделениями по вопросам _____
- с.....

- с юридической службой по вопросам

Должность руководителя структурного подразделения	подпись	Инициалы, фамилия
С инструкцией ознакомлен	подпись дата	Инициалы, фамилия

Практическое занятие № 3-4.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Оформление реквизитов документов

Цель: научиться правильно, оформлять реквизиты документов

Задачи:

- получить практические навыки в оформлении реквизитов документов.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Оформите следующие реквизиты:

1. Комитет по труду при администрации Волгоградской области РФ существует по адресу: 400131, ул. Рокоссовского, 10. Телефон организации: (8442)32-97-83. ОКПО 50945576, ОГРН 1033349923974, ИНН/КПП 3445746353/344010980. Оформите реквизиты «наименование организации», «справочные данные организации».

2. Письмо было отправлено из организации (см. задание 1) 16.05.22 за № 221-02/16 в ответ на письмо от 06.05.22 за № 435/122. Оформите реквизиты «дата, регистрационный номер», «ссылка на дату и регистрационный номер».

3. Документ утвержден директором ЗАО «Торговый дом ЗИЛ» В.П. Шрамовым 25.04.2022. Оформите реквизит «гриф утверждения».

4. Положение согласуют с президентом Союза «Торгово-промышленная палата Волгоградской области» Ткаченко В.Е. Оформите реквизит «гриф согласования».

5. В организацию поступило письмо, сообщающее о появлении новой продукции. Директор Иванов И.В. передает письмо для информации Фомину М.Н. 15.10.2021. Оформите реквизит «резолуция».

6. К документу прилагается программа конференции на 2 листах в 1 экземпляре. Оформите реквизит «отметка о приложении» в двух вариантах: 1) если программа названа в документе 2) если программа не названа в документе.

7. Письмо подготовлено Свиридовой Марией Сергеевной, специалистом отдела маркетинга (тел. (8442)73-15-33). Оформите реквизит «отметка об исполнителе».

8. Министерство труда и социального развития РФ (Минтруд России) издает постановление от 12 декабря 2021 г. за № 45 «Об утверждении типовых форм договоров о материальной ответственности». Документ издан в г. Москве. Оформите следующие реквизиты: «наименование организации», наименование вида документа», «дата, «регистрационный номер», «место издания документа», «заголовок к тексту», используя продольный вариант расположения.

Назовите реквизиты, представленные ниже. Определите, верно или неверно они оформлены.

1. ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ГЕОДЕЗИИ И КАРТОГРАФИИ РФ
(РОСКАРТОГРАФИЯ)
Федеральное
государственное унитарное предприятие
«Северо-западный
региональный кадастровый центр»
(ФГУП «СЗРКЦ»)
2. 08.02.2014 № 860-13-1-03
На № 14-01 от 08.01.2014
3. СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Уважаемый Александр Сергеевич!
4. Приложение: 1. Проект договора № 101ЕД-06 от 20 апреля 2006 года на 10 л. в 2 экз.
2. Приложение № 1 на 2 л. в 2 экз.
3. Протокол разногласий на 2 л. в 2 экз.
5. УТВЕРЖДАЮ:
Директор ФГУП «РЦСТ
Челябинской области» М.А. Соколов
 2018 г.
6. Ип. Сереженкина О.В.
7(981)6938644
7. С уважением
Первый заместитель
Генерального директора  Ю.И. Тараскин

Практическое занятие № 5-6.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Цель: научиться составлять правильные проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Вставьте пропущенные слова

1. Фамилия, имя, отчество _____ и наименование работодателя
2. Сведения о _____, удостоверяющих личность работника (паспорт, военный билет)
3. Идентификационный номер _____
4. Сведения о представителе _____, подписавшем трудовой договор
5. Место и _____ заключения трудового договора

Задание 2. Вставьте пропущенные слова в перечень обязательных сведений для включения в трудовой договор.

1. _____ работы

2. Трудовая _____ (работа по должности в соответствии со штатным расписанием, профессии, специальности с указанием квалификации; конкретный вид поручаемой работнику работы)

3. Дата _____ работы

4. Условия _____ труда

5. Режим рабочего _____ и времени отдыха

6. Гарантии и компенсации за работу с _____ и (или) опасными условиями труда

7. Условия, определяющие в необходимых случаях _____ работы

8. Условия _____ на рабочем месте

9. Условия об обязательном _____ страховании работника

Задание 3. Вставьте пропущенные слова в перечень дополнительных условий для включения в трудовой договор.

1. Об уточнении _____ работы

2. Об испытании и о неразглашении охраняемой законом _____

3. Об обязанности работника _____ после обучения не менее установленного договором срока, если обучение проводилось за счет средств работодателя

4. О видах и об условиях дополнительного _____ работника

5. Об улучшении социально-бытовых _____ работника и членов его семьи

6. Об уточнении применительно к условиям работы данного работника _____ и обязанностей работника и работодателя

7. О дополнительном негосударственном _____ обеспечении работника

Задание 4. Определите, какое из условий, включаемых в трудовой договор, является обязательным, а какое - дополнительным.

об испытании

условия оплаты труда

режим рабочего времени и времени отдыха

о видах и об условиях дополнительного страхования работника

об улучшении социально-бытовых условий работника и членов его семьи

условие об обязательном социальном страховании работника

об уточнении применительно к условиям работы данного работника прав и обязанностей работника и работодателя

о дополнительном негосударственном пенсионном обеспечении работника

место работы

трудовая функция

о неразглашении охраняемой законом тайны

дата начала работы

гарантии и компенсации за работу с вредными и (или) опасными условиями труда

условия, определяющие в необходимых случаях характер работы

об обязанности работника отработать после обучения не менее установленного договором срока, если обучение проводилось за счет средств работодателя

Задание 5. Найдите и исправьте ошибки в тексте (всего 7 ошибок):

Ирина заключила с компанией, предоставляющей юридические услуги, срочный трудовой договор на 7 лет. Она приступила к выполнению трудовых обязанностей на следующий день после заключения договора, так как в нём не была указана конкретная дата начала трудовых обязанностей. Как только Ирина приступила к работе, так сразу её трудовой договор вступил в силу. В числе обязательных условий в трудовой договор была включена информация об испытании, о неразглашении охраняемой законом тайны и об условиях оплаты труда. В перечень

дополнительных условий вошли трудовая функция, условия труда на рабочем месте и режим рабочего времени и отдыха.

Задание 6. Ответьте на вопросы

1. С какого возраста заключается трудовой договор по общему правилу?
2. Верна ли ситуация: Надя закончила 9 класс, она готовится пышно отпраздновать своё 16-летие через полгода. Для этого она решила выйти на работу и устроилась билетёром в ночной кинотеатр.
3. Верна ли ситуация: Артём закончил 9 класс, ему 14 лет. Он категорически не хочет учиться, поэтому бросил школу и пошёл работать официантом, предварительно получив устное согласие своих родителей.
4. В каких сферах деятельности допускается заключать трудовой договор лицам младше 14 лет?

Задание 7. Прокомментируйте ситуации:

1. В конце собеседования с кандидатом на должность менеджера директор сказал: "Извините, вы нам не подходите, с вами мы заключать трудовой договор не будем". После чего отказался отвечать на любые вопросы и вышел из комнаты.
2. Компании требовалось двадцать человек в отдел продаж. На эту должность претендовали пятьдесят женщин и двадцать один мужчина. В итоге в отдел набрали двадцать мужчин.
3. В конце собеседования с кандидаткой на должность программиста директор сказал: "Извините, вы нам не подходите. У вас маленький ребенок, он будет болеть и вы станете постоянно брать больничный, а нашей компании нужен человек, который будет выполнять свои обязанности непрерывно".
4. Андрей работал в ресторане одной известной сети в городе Москве. Он захотел переехать в Петербург и попросил оформить ему перевод в такой же ресторан в Петербурге. Перевод был оформлен 5 июня, однако когда он приехал для оформления договора на новое место работы 10 июля, ему было отказано.
5. Кандидат на должность менеджера, которому директор в конце собеседования сказал: "Извините, вы нам не подходите, с вами мы заключать трудовой договор не будем", а потом быстро вышел из комнаты, написал официальную просьбу объяснить ему причины отказа в заключении трудового договора. Какого развития событий следует ждать кандидату? Как вы думаете, какая польза от этого действия может быть для кандидата?
6. Женщина, которую отказались взять на должность программиста, подала в суд. Может ли суд отклонить её иск? Если нет, то какого решения суда ей следует ждать?

Задание 8. Прокомментируйте ситуации:

1. Артур, мужчина 38 лет, пришел заключать трудовой договора на должность инженера. Он принес паспорт, трудовую книжку и диплом об окончании ВУЗа. Что его попросят принести ещё?
2. Рита, девушка 17 лет, устроилась работать продавцом в обувной магазин. Какую справку потребуют от неё плюс к тем документам, которые обычно просят у взрослых?

Задание 9. Вставьте пропущенные слова в предложения

Испытание при приеме на работу не устанавливается для:

1. лиц, избранных по _____ на замещение соответствующей должности;
2. _____ и женщин, имеющих детей в возрасте до полутора лет;
3. лиц, не достигших возраста _____ лет;
4. лиц, получивших _____ образование или высшее образование и _____ поступающих на работу (в течение _____ после окончания учебы);
5. лиц, _____ на выборную должность на оплачиваемую работу (например, должности мэра или депутата);
6. лиц, приглашенных на работу в порядке _____ от другого работодателя;

7. лиц, заключающих трудовой договор на срок до _____ месяцев.

Задание 10. Вставьте пропущенные слова в предложения

Основаниями прекращения трудового договора являются:

- 1) _____ сторон;
- 2) _____ срока трудового договора;
- 3) расторжение трудового договора по инициативе _____;
- 4) расторжение трудового договора по инициативе _____;
- 5) _____ работника по его просьбе или с его согласия на работу к другому работодателю или переход на выборную работу;
- 6) _____ работника от продолжения работы в связи со сменой собственника имущества организации;
- 7) отказ работника от продолжения работы в связи с _____ трудового договора;
- 8) _____ работника от _____ на другую работу;
- 9) _____, не зависящие от воли сторон;
- 11) нарушение _____ заключения трудового договора.

Практическое занятие № 7-8.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Цель: научиться заключать договора в соответствии с принятыми соглашениями

Задачи:

- получить практические навыки в составлении договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Образец оформления личной доверенности

ДОВЕРЕННОСТЬ

г.Красноярск

25.09.2017

Я, Соколов Константин Юрьевич, проживающий по адресу: 667845, г. Красноярск, ул. Юннатов, д. 67, кв.15, паспорт серии 0404 № 345679 выданный Ленинским УВД г. Красноярска 15.12.2000 года доверяю получить начисленную мне заработную плату за октябрь 2017 года Морозовой Ирине Николаевне, проживающей по адресу: 664523, г. Красноярск, ул. Глинки, д.45, кв. 56, паспорт серии 0404 №345678, выданный Ленинским УВД г. Красноярска 15.09.2001 года.

Доверенность выдана сроком на один месяц.

Доверитель

Личная подпись

К. Ю. Соколов

Доверенное лицо

Личная подпись

И.Н.Морозовой

Образец договора поставки

ДОГОВОР ПОСТАВКИ

«____» _____ 20__ г.

№ _____

г. _____

Предприятие _____,

Именуемое _____

в _____

дальнейшем _____

«ПОСТАВЩИК», _____

в _____

лице _____

действующего на основании _____

с одной стороны, и _____

именуемое _____ в _____ дальнейшем _____ «ЗАКАЗЧИК»,
в _____ лице действующего на основании _____

с другой стороны, именуемые в дальнейшем «СТОРОНЫ», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Поставщик обязуется изготовить и поставить в 20__ г, а Заказчик принять и оплатить следующую продукцию _____

В количестве и сроки согласно графику, приложенному к настоящему договору и являющемуся его неотъемлемой частью.

1.2 Поставщик по согласованию с Заказчиком имеет право досрочно отгрузить изделия, Продукция, поставленная досрочно, засчитывается в счет изделий, подлежащих поставке в следующем сдаточном периоде.

1.3 Наименование, количество, качество и цена товара определяется в соответствии с приложением, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.

2. УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ

2.1 Поставщик осуществляет поставку товара в течение _____ дней с момента получения от Заказчика заказа в объеме, указанном в заказе.

2.2 Поставщик производит доставку товара автомобильным транспортом на склад заказчика, расположенный _____ по адресу _____

2.3 Датой поставки считается дата доставки товара на склад Заказчика.

2.4 право собственности на товар переходит к Заказчику с момента доставки товара на склад Заказчика.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

1. Заказчик в срок не позднее чем за _____ до предполагаемой даты поставки направляет Поставщику заказ, в котором указывает:

-количество товара;

-качество товара;

-ассортимент товара;

3.2 поставщик в течение 24 часов с момента отгрузки товара для его доставки заказчику обязан сообщить последнему о произведенной отгрузке.

3.3 Заказчик самостоятельно определяет периодичность поставок, а также количество и ассортимент товаров.

3.4 Поставщик, допустивший недопоставку товаров, обязан восполнить недопоставленное количество товаров в течение _____ дней с момента обнаружения недопоставки.

3.5 Заказчик вправе, уведомив Поставщика, отказаться от принятия товаров, поставка которых просрочена.

4 ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1 Цена товара составляет _____

4.2 Любое изменение цены товара допускается только по соглашению Сторон.

4.3 Указанная в пункте 4.1 цена товара включает НДС, транспортные расходы по доставке товара до Покупателя, так же иные расходы Поставщика, связанные с выполнением условий настоящего договора.

4.4 Покупатель производит оплату поставленного ему товара путем перечисления денежных средств на расчетный счет поставщика в течение 10 дней с момента поступления товара на склад Покупателя.

5 КАЧЕСТВО И КОМПЛЕКТНОСТЬ

5.1 Поставщик гарантирует Заказчику соответствие качества поставляемого им товара стандартам и требованиям ГОСТа.

6. СДАЧА-ПРИЕМКА ТОВАРА

6.1 При приемке товара Заказчик проверяет его соответствие сведениям, указанным в транспортных и сопроводительных документах.

6.2 По окончании сдачи-приемки товара Заказчик составляет акт приемки товара, подписание Заказчиком акта означает проведение проверки в полном объеме.

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1 В случае поставки товара ненадлежащего качества Заказчик вправе предъявить Поставщику требования:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
- возмещения своих расходов по устранению недостатков товаров;

7.2 Заказчик вправе отказаться от оплаты товаров ненадлежащего качества, а если такие товары оплачены, потребовать возврата уплаченных сумм.

7.3. В случае нарушения Поставщиком сроков поставки Поставщик уплачивает Заказчику неустойку в размере _____ стоимости партии товара за каждый день просрочки.

8 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

8.1 Все споры, возникающие в связи с настоящим договором подлежат рассмотрению арбитражным _____ судом города _____

9 ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1 Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и продолжает действовать до _____.

9.2 Все изменения и дополнения к настоящему договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны Сторонами.

9.3 Основания расторжения и прекращения действия настоящего договора определяются в соответствии с действующим законодательством.

9.4 Настоящий договор составлен в двух экземплярах - по одному экземпляру у каждой стороны.

9.5 Права требования по настоящему договору могут быть переданы одной Стороной только с письменного согласия другой стороны.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик _____

Поставщик _____

Должность _____

Должность _____

Подпись _____

Подпись _____

М. П.

М. П.

Задание 1. Составить по образцу доверенность и договор поставки

Тема: Составление и оформление организационных документов (устав, положение)

Цель: научиться составлять и оформлять различные виды организационных документов.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении организационных документов.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1

Условие:

Учреждение N-банка в своей структуре имеет следующие отделы (подразделения, наименования должностного состава):

Наименование подразделений	Наименование должности
Руководство:	Генеральный директор, первый заместитель генерального директора, заместитель генерального директора,
Отдел кадров	секретарь- помощник генерального директора, специалист по кадрам
Юридический отдел	Начальник отдела, ведущий юрисконсульт, юрисконсульт.
Отдел кассовых операций	Заведующий кассой, кассир, кассир
Служба внутреннего контроля	Руководитель службы внутреннего контроля, специалист
Служба экономической безопасности	Начальник службы, главный специалист, ведущий специалист.
Клиентский отдел	Начальник отдела, ведущий специалист, специалист.
Операционное управление	Начальник управления, специалист.
Отдел розничного бизнеса	Ведущий специалист, специалист.
Финансовый отдел	Начальник отдела, специалист
Отдел учета банковских операций	Главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера, главный специалист, специалист

Рекомендуется использовать Постановление Госкомстата РФ от 5 января 2004 г. N 1 "Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты".

Недостающие реквизиты добавьте самостоятельно.

ТРЕБУЕТСЯ: оформить Штатное расписание.

Должностная инструкция

Задание № 2

Условие:

Основой для разработки должностной инструкции возьмите квалификационные характеристики (требования) по должностям служащих, утвержденные Министерством труда и социального развития РФ.

Делопроизводитель

Должностные обязанности. Принимает и регистрирует поступающую корреспонденцию на регистрационных карточках или путем компьютерной обработки, в соответствии с резолюциями руководителей организации или ее подразделений передает документы на исполнение. Следит за прохождением документов, осуществляет контроль за их исполнением. Выдает необходимые справки по зарегистрированным документам. Отправляет исполненную документацию адресатам. Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции, систематизирует и хранит документы текущего архива. Подготавливает и сдает в архив организации документы, законченные делопроизводством, регистрационную картотеку или компьютерные банки данных. Обеспечивает сохранность проходящей служебной документации.

Должен знать: постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся ведения делопроизводства в организации; основные положения Единой государственной системы делопроизводства; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; структуру организации и ее подразделений; порядок контроля за прохождением служебных документов; законодательство о труде и охране труда Российской Федерации; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Требования к квалификации по разрядам оплаты

Начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

ТРЕБУЕТСЯ: составить должностную инструкцию делопроизводителя N-ой организации, учреждения.

Задание № 3

Условие:

Основой для разработки должностной инструкции возьмите квалификационные характеристики (требования) по должностям служащих, утвержденные Министерством труда и социального развития РФ.

ТРЕБУЕТСЯ: составить должностную инструкцию секретаря N-организации.

Рекомендуется:

- выбрать одну из предлагаемых должностей;
- самостоятельно выбрать наименование учреждения, предприятия;
- использовать примерную схему текста должностной инструкции, по каждому разделу на основании тарифно-квалификационных характеристик включить по 5-6 пунктов;
- устанавливать соответствие (взаимосвязь) должностных обязанностей работника с устанавливаемыми правами, ответственностью и взаимодействием данного работника по службе;
- добавить недостающие реквизиты самостоятельно.

Унифицированная структура текста инструкции согласно ГСДОУ включает следующие разделы:

«Общие положения» - устанавливается сфера деятельности данного работника, квалификационные требования (уровень образования, стаж работы), порядок его назначения, освобождения от занимаемой должности, подчиненность, замещение по должности во время отсутствия, перечисляются правовые акты и нормативные документы, которыми должен руководствоваться специалист в своей деятельности, умения и навыки для устанавливаемой сферы деятельности.

«Функции» - определяются направления деятельности работника.

«Должностные обязанности» - перечисляются конкретные задачи, возложенные на работника.

«Права» - устанавливаются полномочия работника, обеспечивающие выполнение возложенных на него обязанностей.

«Ответственность» - определяются мера персональной ответственности работника, в соответствии с действующим законодательством дисциплинарной, административной или уголовной.

«Взаимоотношения. Связи по должности» - перечисляется круг должностных лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и решаемые вопросы.

Практическое занятие № 11-12.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Составление и оформление организационных документов (штатное расписание)

Цель: научиться составлять и оформлять различные виды организационных документов.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении организационных документов.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия

Задание:1.

Самостоятельно укажите наименование организации, фамилию, инициалы руководителя, дату, место составления.

Укажите подпись зам. директора и визу главного бухгалтера.

СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	ЧИСЛЕННОСТЬ	ДОЛЖНОСТЬ	РАЗРЯД	ОКЛАД
Управление	1	Директор	15	10000
	1	Зам. директора	14	9000
Бухгалтерия	1	Гл.бух.	14	9000
	1	Бухгалтер	13	8000
	1	Кассир	12	7000
Плановый отдел	1	Экономист	13	8000
	1	Инженер	13	8000
Отдел кадров	1	Инспектор	10	5000
	1	Оператор эвм	10	5000
Юридический отдел	1	юрист	13	8000

Задание 2.

Составить устав организации (предприятия) любой организационно-правовой формы по вашему выбору. Оформить на уставе необходимые подписи и отметки.

Задание 3.

Составить должностную инструкцию юриста предприятия. Оформить на должностной инструкции необходимые подписи и отметки.

Вопросы для контроля знаний:

1. Назовите виды документов, входящих в группу организационно-распорядительных.
2. Как классифицируются служебные письма?
3. Каким должен быть язык и стиль делового письма?
4. Какие документы относятся к организационным?

Практическое занятие № 13-14.

(2 курс, 3 семестр)

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

Цель: научиться составлять и оформлять различные виды распорядительных документов.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении распорядительных документов.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия

Задание 1.

Составить и оформить документ. Распоряжение о повышении квалификации персонала. В связи с переходом на новую систему администрирования и предстоящей аттестации работникам предложено пройти обучение на курсах повышения квалификации; секретарю отдела – предоставить график проведения обучения сотрудников отдела.

Задание 2.

Составить и оформить документ. Распоряжение начальника отдела о надбавках за выслугу лет к окладу в размере 20-30% специалистам отдела.

Задание 3.

Оформите приказ по основной деятельности.

Закрытое акционерное общество «БАК»

Приказ

15.04.2010 N15

Константиновск

О создании рабочих секторов в Управлении производства и внедрения информационных систем

В целях совершенствования организации работы Управления производства и внедрения информационных систем приказываю: 1. Создать в Управлении шесть рабочих секторов: разработки программного обеспечения, сопровождения информационных систем, операторов обработки данных, обслуживания клиентов, технического обеспечения, документационного обеспечения управления. 2. Начальнику Управления производства и внедрения информационных систем Ю. С. Руденко подготовить проекты положений о рабочих секторах. 3. Начальнику отдела кадров В. В. Васильевой внести изменения в штатное расписание и укомплектовать штат рабочих секторов. 4. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя директора А. С. Королеву.

Генеральный директор В. Я. Яковлев.

Задание 4.

Используя форму документа приказ составьте -приказ по основной деятельности в ООО «Люкс» о внесении изменений в штатное расписание в связи с повышением персональных надбавок на 5 % работникам со стажем свыше 20 лет работы. Распоряжение адресуйте главному экономисту. Даты, сроки, фамилии, инициалы укажите самостоятельно. Заполните лист подготовки и согласования документа по поручению руководителя.

Задание 5.

Составьте

- распоряжение директора предприятия о перераспределении служебных помещений в связи с производственной необходимостью.(начальнику отдела кадров освободить кабинет до 17.07.10 и переместиться в комнату № 4.

Задание 6.

Составьте приказ - распоряжение на основании следующих данных:

- приказа № 45 от 13.09.10 о приеме на работу бухгалтера с 14.09.10. в отдел рекламы ООО «Круг» Фогина П.Л. на основании заявления от 12.09.10; и об увольнении бухгалтера Кракова Н.Ю. из этого отдела с 14.09.10 по собственному желанию.
(Недостающие реквизиты указывайте самостоятельно).

Вопросы для контроля знаний:

1. На какие части можно разделить текст распорядительного документа?
2. Каковы особенности оформления распорядительного документа?
3. Дайте характеристику типового формуляра по основной деятельности
4. В каких случаях составляется распоряжение?
5. Каковы особенности составления и оформления указания?

Практическое занятие № 15-16-17-18.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Составление приказов

Цель: научиться составлять приказы.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении приказов.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия

Задание 1. Оформите соответствующий распорядительный документ

1.1 Включите компьютер

1.2 Составьте соответствующий распорядительный документ, опираясь на предложенную ситуацию:

а) Директор ООО «Ижторг» издал ...об утверждении и введении в действие Положения о персонале организации с 1 февраля 201__г., а так же поручает руководителям структурных подразделений привести в соответствие должностные инструкции работников соответствующих подразделений с действующим законодательством и локальными актами организации до 10 февраля 201__г. Контроль за исполнение указаний руководителя возложить на руководителя отдела кадров.

Сохраните созданный документ с именем «Распорядительный документ» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

б) Совет директоров ОАО «Праздник» издал ... об объединении организаций «Сегодня» и «Каждый день» в срок до 1 ноября 201__г. контроль за исполнением ... был возложен на Генерального директора ЗАО «Сегодня» К.М. Михайлова. Сохраните созданный документ с именем «Распорядительный документ 2» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

Задание № 2

Сделать выписку из приказа № 112, пункты 2 и 3 (приказ прилагается – приложение 1). Сохраните созданный документ с именем «Выписка» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

Задание № 3

Изучите приказ (Приложение 2). Найдите ошибки в составлении приказа и оформите правильный приказ. Сохраните созданный документ с именем «Приказ» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

Задание № 4

Дайте письменные ответы на вопросы:

1. Каким способом можно изготовить копию документа?
2. Чем отличается копия документа и выписка из документа?
3. В каких случаях создается дубликат документа?
4. Обоснуйте в каких управленческих ситуациях целесообразно издание соответствующего распорядительного документа: а) приказ, б) распоряжение, в) указание.

Практическое занятие № 19-20-21-22.

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Составление личных дел

Цель: научиться составлять личные дела.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении личных дел.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия

Задание 1. Понятийный аппарат спецкурса «Документирование трудовых правоотношений».

Используя справочную, учебную, научную литературу **составить** словарь основных терминов в области кадрового делопроизводства.

Задание оформляется в табличной форме:

	Термин	Определение понятия	Цитируемый источник

Цитируемый источник характеризуется с помощью аналитического описания, где студент указывает, на какой странице содержится указанное определение.

Задание 2. История формирования деятельности по документированию трудовых правоотношений в России.

Выявить в профессиональной периодической печати статьи по документированию трудовой деятельности работников в России в дореволюционный и советский периоды и составить конспекты ответов на вопросы к зачетному занятию.

Задание 3. Правовая и нормативно-методическая база документирования трудовых правоотношений в современной России.

Основываясь на конспекте лекционного занятия и изучении источников и литературы по курсу **отразить структуру** правовой и нормативно-методической базы, регламентирующей организацию и документирование кадровой деятельности; **перечислить** основные документы. Данные оформляются в виде таблиц.

Задание 4. Изучить и составить конспекты следующих нормативно-правовых актов:

- **Трудовой кодекс РФ** (по вопросам состава кадровых документов, процессов движения кадров и документирования трудовой деятельности работников);
- Постановление Правительства РФ **«О трудовых книжках»** (вместе с правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков и обеспечения ими работодателей) от 16.04 2003 № 225
- Постановление Правительства РФ **«Об утверждении инструкции по заполнению трудовых книжек»** от 10 октября 2003 г. N 69
- Постановление Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии **«Об утверждении порядка применения унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты»** от 05.01.2004г. №1

Задание 5. Анализ структуры, должностного и численного состава службы кадров

Приведите структуру службы кадров конкретной организации и проанализируйте численный и должностной состав данного подразделения по схеме:

- число сотрудников
- должностной состав:
- ... и т.д.
- функциональные обязанности работников (начиная с руководителя службы)

Данные представить в виде таблицы:

	Наименование должности	Задачи	Функции	Должностные обязанности	Знания, умения, навыки
1					
2					
.					

Задание 7. Подготовить письменные ответы на следующие вопросы:

1. Чем регулируются трудовые отношения в организациях, независимо от формы собственности?
2. Где определен порядок оформления документации трудовых отношений?
3. Перечислите документацию по кадрам, установленную соответствующим нормативно-правовым актом, укажите статьи.
4. Перечислите документы, сопровождающие процесс приема на работу.
5. Выявите и изобразите в виде схемы классификационную структуру документов службы кадров и виды документов, регламентирующих ее деятельность или функционирующих в ней.
6. Перечислите, какие виды движения кадров можно наблюдать в организации; составьте таблицу, в которой укажите все виды документов, сопровождающие тот или иной процесс движения кадров.
7. Укажите:
 - В чем отличие приказов по личному составу от приказов по основной деятельности?
 - В чем различие простых и сводных приказов по личному составу?
8. Какими документами регламентируется ведение и оформление трудовых книжек работников?
9. Поясните:
 - Кто ведет трудовые книжки в организации?
 - Какие разделы имеет трудовая книжка?
 - На основании чего вносятся в нее записи?
 - Как и когда завершаются записи в трудовой книжке?
 - Кто несет ответственность за правильное ведение, хранение и учет трудовых книжек в организации?
 - Как переоформляется трудовая книжка при смене фамилии и на основании каких документов?
 - Что делать, если в трудовой книжке закончился раздел «Сведения о работе»?
10. Объясните, с какой целью в организациях ведется учет персонала, и какие учетные документы могут заводиться при этом?
11. Дайте определения понятия «Личное дело» и укажите:
 - Каков срок хранения этих дел?
 - Какие документы и в какой последовательности входят в личные дела?

- Зачем в личное дело входит личный листок по учету кадров? Как он заполняется и на основании каких документов?
- Как заполняется опись документов личного дела? Как нумеруются ее листы?
- Как заполняется обложка личного дела?

Практическое занятие № 23

(2 курс, 3 семестр)

Тема: Составление списка работников

Цель: научиться составлять списки работников.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении списков работников.

Время работы – 180 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия

Задача 1. На предприятии установлено 32 единицы оборудования. Норма обслуживания - 4 единицы оборудования на одного рабочего. Коэффициент перехода от явочного к списочному = 1,1. Предприятие работает в 2 смены. Определить явочную и списочную численность рабочих - повременщиков.

Задача 2. Определить явочную и списочную численность рабочих-сдельщиков на основании следующих данных:

- годовой объем выпуска продукции - 120000 тонн;
- часовая норма выработки - 5 тонн/час;
- коэффициент выполнения норм - 1,1;
- номинальный годовой фонд времени одного рабочего - 250 дней;
- эффективный годовой фонд времени одного рабочего - 225 дней;
- продолжительность смены - 8 часов.

Задача 3. По трудовым договорам (договорам найма) работают на предприятии 25 человек.

Установленный график работы - 40-часовая рабочая неделя. Среднесписочная численность на 30 ноября - 25 человек.

- с 3 по 16 декабря работник Иванов И.И. ушел в очередной ежегодный оплачиваемый отпуск;
- 5 декабря бухгалтер Петрова П.П. ушла в отпуск по беременности и родам. Для замещения этой должности с 10 декабря на основании срочного трудового договора принят работник Сидоров С.С.;
- с 10 по 14 декабря включительно на предприятие для прохождения производственной практики направлен обучающийся Кузнецов К.К., трудовой договор с ним не заключался.
- 18 декабря - по трудовому договору принята Алексеева А.А. с испытательным сроком - 2 месяца;
- 19 декабря - по трудовому договору принята Бортякова Б.Б. с испытательным сроком - 2 месяца;
- 20 декабря - по трудовому договору принят Викулов В.В. с испытательным сроком - 2 месяца;
- 24 декабря электрик Горбачев Г.Г. подал заявление об уходе и со следующего дня не вышел на работу.

Определить среднесписочную численность работников предприятия за декабрь.

ПРИМЕЧАНИЕ:

- выходные и праздничные дни в декабре - 1,2,8,9,15,16,22,23,30,31.

В эти дни списочная численность работников равна списочному составу за предыдущие дни;

- показатель на 1 и 2 декабря равен среднесписочной численности за 30 декабря;

- 8 и 9 декабря - за 7 декабря и так далее.

Задача 4. В течении квартала обрабатывалось 620 комплектов деталей. Норма времени на обработку одного комплекта составляет:

- по токарным работам - 8,2 нормо-час;
- по фрезерным работам - 7,1 нормо-час;

Месячная норма выработки планируется:

- по токарным работам - 110%
- по фрезерным работам - 115%

Определить явочное количество рабочих по профессиям. Годовой эффективный фонд времени - 1712 часов.

Задача 5. Предприятие оказывает услуги по ремонту оборудования электрической части. Годовая трудоемкость по видам работ:

- электрические работы - 10000 нормо-час;
- слесарные работы - 7000 нормо-час;
- прочие работы - 3000 нормо-час.

Коэффициент выполнения норм = 1,15.

Определить:

1. Потребность предприятия в административно-управленческом персонале, инженерно-технических работниках и служащих;
2. Потребность предприятия в основных производственных рабочих основного производства.

ЗАДАНИЕ 2

Типовые задания для текущего контроля. Тестирование

Тест 1

Раздел 2. Делопроизводство как одна из функций управления предприятий туризма и гостеприимства

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 17. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 25 мин.
3. В зависимости от задания ответы должны быть лаконичными, односложными и многогранными.

1. Что не относится к учредительным документам юридического лица?

- + Протокол собрания учредителей;
- Устав;
- Учредительный договор.

2. Положение о структурном подразделении – это:

- + правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов;
- правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности;
- договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту.

3. Датой должностной инструкции является дата:

- + ее утверждения;
- ее составления;
- ознакомления с ней работника.

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:

- + регламент;
- штатное расписание;
- устав.

5. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:

- + федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций;
- коллективные и индивидуальные;

– правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений.

6. Распоряжение издается:

- + единолично;
- коллегиально;
- в условиях ведомственного регулирования.

7. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

- + выписка;
- электронная копия;
- дубликат.

8. Не является документом, который инициирует решение:

- + проект документа;
- заключение;
- докладная записка.

9. Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

- + Надписью «проект» в верхнем поле справа;
- Проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;
- Проект оформляется на специальном бланке.

10. Какая часть постановления содержит нормативные положения или поручения?

- + Распорядительная;
- Констатирующая;
- Вводная.

11. В состав информационно-справочных документов не входит:

- + указание;
- докладная записка;
- сводка.

12. Вид информационно-справочной документации, являющейся способом оперативного информационного обмена между организациями, называется:

- + перепиской;
- документацией для служебного пользования;
- статистической отчетностью.

13. Что представляет собой заявление в документообороте организации?

- + Это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника;
- Это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;
- Это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя.

14. Что не является признаком акта?

- + составление в свободной форме;
- установление фактического состояния дел и отражение его в акте;
- коллегиальность составления.

15. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

- + исходящими документами;
- входящими документами;
- перепиской.

16. Что включает в себя техническое исполнение документа:

- + подготовку проекта документа, набор и распечатку текста проекта, корректировку содержания документа после согласования, оформление финального варианта документа;
- предоставление распечатанного проекта документа руководителю на согласование, устранение неточностей, набор окончательного документа;

– составление документа сразу в окончательном варианте, его подписание у руководителя, отправка документа адресату.

17. Когда документ является исполненным?

+ Когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;

– Как только документу присвоен регистрационный номер;

– Когда документ получен конечным адресатом.

18. Какие размеры шрифтов рекомендуется использовать при оформлении документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016?

+ № 12, № 13, № 14;

– № 12, № 14, № 16;

– № 11, № 12, № 14.

19. Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

+ регистрационным номером документа;

– грифом;

– датой документа.

20. Какой формат бумаги используется для изготовления бланков резолюций?

+ A5, A6;

– A4, A5;

– A6, A4.

21. Носителем информации является:

+ материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации;

– создатель документа;

– структурное подразделение, выполняющее функции по ведению документооборота.

22. Свойство документа подтверждать деловую деятельность либо событие личного характера – это:

+ юридическая значимость документа;

– юридическая сила документа;

– аутентичность.

23. Типовым сроком исполнения документа называется:

+ срок исполнения документа согласно нормативно-правовому акту;

– срок исполнения, который установлен в организационно-распорядительном документе или в резолюции;

– срок исполнения, установленный сложившимся в организации обычаем.

24. Справочник, содержащий сведения о фондах архива и предназначенный для ознакомления с их составом и содержанием – это:

+ архивный путеводитель;

– архивный справочник;

– архивный указатель.

25. Унифицированной формой документа является:

+ формуляр документа определенного вида, который содержит постоянную часть текста;

– бумажный или электронный шаблон с реквизитами, по которым определяется автор официального документа;

– реквизит о согласии организации, которая не является автором документа, с его содержанием.

26. Какова длина самой длинной строки реквизита при угловом расположении реквизитов?

+ Не более 7,5 см;

– Не более 12,5 см;

– Не более 10 см.

27. Реквизит документа – это:

- + элемент оформления документа;
- регистрационный номер документа;
- сведения о дате и исполнителе документа.

28. Входящий документ проходит следующие этапы обработки:

+ сопровождение и доставка с почты, первичная обработка, регистрация, подготовка на доклад, рассмотрение и оформление резолюций, регистрация резолюции, постановка на контроль исполнения, отправка на исполнение, исполнение и контроль за ним, прием исполненного документа, снятие с контроля, помещение исполненного документа в дело, работа с ним, текущее и архивное хранение, уничтожение и списание;

– установление конкретного адресата документа в организации, регистрация документа по входящим журналам, передача документа адресату, указанному его в тексте, установление сроков исполнения документа, исполнение документа, проверка результатов исполнения, помещение документа в номенклатурное дело и последующая сдача в архив;

– регистрация документа по входящей корреспонденции, передача его руководителю для определения исполнителя, передача документа непосредственному исполнителю, контроль за исполнением документа, исполнение документа, прием результатов исполнения руководителем, отметка об исполнении в специальном журнале, сдача документа в архив.

29. Предварительный текст документа, который лично готовит исполнитель или соисполнитель документа, это:

- + проект документа;
- экземпляр документа;
- копия документа.

30. Делопроизводство – это:

+ деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов;

– процедура создания, тиражирования и регистрации входящей и исходящей документации организации;

– непосредственное создание официальных документов на предприятии.

Критерии оценивания теста.

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

3.1.2 Задание для текущего контроля по МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения для 2 курса.

Тема: Общие сведения об этической культуре.

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое добро и зло?

3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль, в которой выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет и к чему надо стремиться. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое — осуждается? На эти вопросы отвечает этика.

Этика - это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова *ethos* (этос) - обычай, нрав. Термин «этика» был введен Аристотелем (384 - 322 гг. до н. э.) для обозначения учения о нравственности, причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Мораль (от лат. *moralis* - нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни - в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

2. Добро и зло — показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. являться моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и

зло - противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но они тем не менее не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью - значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали - долг и ответственность - не могут быть правильно поняты и тем более не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

3. Золотое правило морали было сформулировано в древности и гласит, что человек должен относиться к окружающим так, как хотел бы, чтобы относились к нему самому

4. Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Совесть — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом.

Долг — это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). Например, при нарушении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет честь, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь — именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, признавать свои ошибки, быть требовательным к себе.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств называется скромностью. Человеку, который чего-то стоит, нет нужды выставлять напоказ свои достоинства, набивать себе цену, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры делового общения является благородство. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствии. Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление деловой беседы с клиентом, используя приемы убеждения

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу с клиентом турфирмы, используя прием убеждения.

Содержание работы: составление деловой беседы с клиентом турфирмы, используя прием убеждения.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки, совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный обоснованный ответ беседы.

- Добрый день! Проходите, присаживайтесь. Планируете путешествие?
- Да, хотел бы поехать отдохнуть на пару недель.
- Отлично. Уже выбрали направление?
- Нет, как раз хочу подобрать варианты.
- Понятно. А когда вы планируете поездку?
- Через 2-3 недели. Едем мы - родители - и двое детей, 8 и 10 лет. Бюджет около 170 000 рублей.
- Поняла вас. Вы планируете отдых у моря?
- Да.
- Входят ли экскурсии в ваши планы?
- Да, 2-3 экскурсии нам бы хотелось за 2 недели совершить.
- А где вы уже отдыхали?
- В Египте, в отеле 3*.
- И какие впечатления от отдыха?
- Ну, жить можно.....
- Это да! А что понравилось, что не очень? Я задаю этот вопрос, чтобы лучше понять, какие факторы имеют для вас значение при планировании отдыха.
- Понравилось, что перелет не слишком долгий, от аэропорта недалеко, климат очень хороший в Кемере, море было теплое и чистое, горки на территории и анимация для детей на русском, территория зеленая. Правда, очень уж многолюдно, кормили средне - фруктов мало, мороженого нет, номер у нас был маленький - вчетвером тесно было...
- Поняла, хорошо, постараюсь учесть.
- Что еще вам бы хотелось видеть в месте своего отдыха?
- Самое главное, чтобы мальчишкам не скучно было, чтобы покупаться можно было вдоволь, чтобы питание хорошее. Здорово, если спортивное что-то на территории отеля будет. И чтобы новое и интересное что-нибудь посмотреть.

Задание 2. Составьте план деловой беседы с клиентом турфирмы (по плану), используя прием убеждения, проигрывайте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

План для составления беседы:

1. Познакомиться с туристом;
2. Расположить туриста к себе: вызвать доверие, установить позитивные отношения;
3. Выяснить его потребности;
4. Продемонстрировать возможности фирмы и показать преимущества;
5. Заинтересовать туриста предложениями;
6. Подобрать туристу тур;
7. Подвести туриста к покупке и продать ему тур.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление деловой беседы с клиентом, используя метод активного слушания

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Содержание работы: составление плана деловой беседы с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «деловая беседа».
2. Перечислите этапы ведения деловой беседы.
3. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
4. Каковы основные функции деловой беседы?
5. Охарактеризуйте техники и приемы ведения деловой беседы

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки, совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ беседы.

- Добрый день! Турфирма «Алые паруса», меня зовут Алла!

- Куда Вы хотите поехать?

- Я даже не знаю, мы рассматриваем 2 варианта либо Грецию, либо Египет.

- Когда?

- В июле месяце этого года.

- На какое кол-во дней?

- 2 недели смело, мы можем провести на отдыхе.

- Каким составом?

- Я и мой молодой человек.

- Питание?

- Нам бы хотелось только завтрак и ужин. Обедать будем в ближайших кафе.

- Бюджет, в какую сумму хотите уложиться?

- Проблем с деньгами у нас нет.

- Оставьте свой телефон, я подберу нужные варианты и я Вам перезвоню.

- До свидания.

- До свидания.

Задание 2. Составьте план деловой беседы с клиентом турфирмы (по плану), используя метод активного слушания, проигrajте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

План для составления беседы:

1. Познакомиться с туристом;
2. Расположить туриста к себе: вызвать доверие, установить позитивные отношения;
3. Выяснить его потребности;
4. Продемонстрировать возможности фирмы и показать преимущества;
5. Заинтересовать туриста предложениями;
6. Подобрать туристу тур;
7. Подвести туриста к покупке и продать ему тур.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление деловой беседы с клиентом. используя метод пассивного слушания

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Содержание работы: составление деловой беседы с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки, совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ беседы.

- Здравствуйте! Могу ли я Вам чем-нибудь помочь?

- Я хотела бы спланировать и зарезервировать тур на Кипр, пожалуйста.

- Когда Вы хотите выезжать?

- В конце этого месяца, если можно.

- Сколько еще людей поедет с Вами?

- Едем только я и мой парень.

- В каком городе вы планируете остановиться. Вы можете выбирать из Ларнаки, Айя-Напы, Лимассола.

- Мы планируем остановиться в Лимассоле.

- Посмотрим. Вот, есть несколько туров с 21-го июня.

- Мы ищем путешествие на одну неделю.

- Хорошо. Вот, есть тур с 21-го по 28-е июня. Хотите взглянуть?

- Да, конечно.

- Есть ли рестораны и дискотеки рядом с отелем?

- Конечно. Как известно, этот город полон примечательных мест и развлекательных возможностей. Там много ресторанов греческой, итальянской и средиземноморской кухни. По вечерам люди собираются в баре, чтобы выпить по бокалу пива. Те, кто предпочитают громкую музыку, ходят на дискотеки.

- Нам подходит! Как насчет удобств в отеле?

- Это очень удобный отель. В каждой комнате есть телевизор и кондиционер. В ванной есть полотенца и фен. Во дворе отеля есть бассейн с баром. Окружающая природа также изумительна. Воздух чистый, а погода в июне всегда хорошая. Несомненно, Вам понравится.

- Хорошо, думаю нам подходит этот отель. Можно задать еще один вопрос? Есть ли какие-нибудь интересные экскурсии из Айя-Напы в другие города на Кипре?

- Интересных экскурсий много. Я бы порекомендовала посетить Пафос. Это исторический город со старинной архитектурой. Более того, Вам откроется множество достопримечательностей по пути в Пафос.

- Спасибо! Это очень полезная информация.

- Надеюсь, и Вашему парню он понравится.

- Я уверена, что понравится. Он давно мечтает побывать на Кипре.

Задание 2. Составьте план деловой беседы с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания, проигrajте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?

2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы ведения деловой беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы ведения деловой беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы деловой беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы ведения деловой беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление телефонного разговора с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять телефонный разговор с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Содержание работы: составление телефонного разговора с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «телефонный разговор».
2. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
3. Каковы этикетные правила телефонных переговоров при разговоре с клиентом?
4. Каковы правила этикета телефонных переговоров при входящих звонках?
5. Перечислите основные ошибки телефонного делового разговора.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте данный телефонный разговор, определите какие ошибки совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ телефонного разговора.

- Алло. Чем могу быть Вам полезна?

- Я собираюсь забронировать тур в Манчестер для группы школьников.

- Хорошо. Когда вы намереваетесь улететь?

- Послезавтра. А какова продолжительность перелета?

- Это будет прямой перелет, и продлится он два часа и десять минут.

Мы хотели бы вылететь днем. Это возможно?

Вы можете взять билеты на рейс «Швейцарский авиалиний» из Хельсинки.

- Отлично. Это подойдет.

- Я полагаю, вы собираетесь путешествовать эконом-классом? Сколько билетов вам нужно?

- Да, конечно. Нам нужно двадцать билетов в экономическом классе.
- Сейчас посмотрю. К сожалению, есть только восемнадцать мест в экономическом классе. Оставшиеся два билета Вы можете забронировать в первом классе.
- Это не проблема. Я возьму два билета первого класса. Сколько это будет стоить?
- Так, шесть тысяч шестьсот рублей.
- Отлично.
- Вы хотите получить Ваши билеты сейчас или перед вылетом?
- Я хочу забрать их перед вылетом.
- Вы сможете их забрать в аэропорту в любое время после восьми утра.
- Большое спасибо. Очень мило с Вашей стороны.
- Не за что.

Задание 2. Составьте телефонный разговор с клиентом турфирмы при входящем звонке, проиграйте его по ролям и проанализируйте данный разговор.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Перечислите правила этикета телефонных переговоров при входящих звонках?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при входящем звонке, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при входящем звонке.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, не соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при входящем звонке, имеются значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление телефонного разговора с клиентом турфирмы при исходящем звонке.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять телефонный разговор с клиентом турфирмы при исходящем звонке.

Содержание работы: составление телефонного разговора с клиентом турфирмы при исходящем звонке.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте данные телефонный разговор, определите какие ошибки совершил турагентом и клиент, или клиент при беседе с турагент и запишите правильные и обоснованные ответы телефонного разговора.

1. Звонок. Трубку берет клиент.

Клиент. Алло.

Турагент Я куда попал?

Клиент. А кто вам нужен?

Турагент. Мне нужен Василий Васильевич.

Клиент. Это я.

Турагент. Вы заказывали тур в Польшу через 2 неделю, но через 2 недели не будет поездки в Польшу, есть на этих выходных.

Что делаем?

Клиент. Я не могу на этой неделе.

Турагент. Да что вы это уникальный шанс поехать сейчас, бросайте все дела.

Клиент. Я не могу.

Турагент. Ладно пока.

2. Звонок. Трубку берет клиент.

Клиент. Алло.

Турагент. Это Елена.

Клиент. Какая Елена?

Турагент. Ну Елена, что не узнаешь?

Клиент Нет.

Турагент. Менеджер турфирмы «Мираж». Что не узнал?

Клиент. А понял.

Турагент. Я тут подготовила все документы для поездки, когда сможешь приехать?

Клиент. Сегодня могу в 15.00.

Турагент. Давай, до встречи. Пока.

3. Звонок. Трубку берет клиент.

Турагент. Здравствуйте, я вам звоню про поездку В Египет.

Клиент. Добрый день, слушаю вас.

Турагент. Мы можем забронировать для вас путевку на май месяц. Так тебя устроит?

Клиент. Это нам подходит, спасибо. А как оформить путевку?

Турагент. Я пришлю к Вам курьера, и Вы передадите все необходимые документы для оформления путевки.

Клиент. Давайте я сам к Вам в офис приеду обсудим все пункты нашей поездки?

Турагент. Не надо приезжать будем, все расскажет курьер и заберет документы на оформление путевки. Ждите курьера. А я пошла пить чай. Пока.

Клиент. До свидания. Но я приеду к Вам в офис все равно для оформления путевки.

Турагент. Разговор закончен.

Задание 2. Используя ранее полученные знания, опорный конспект составьте телефонный разговор с клиентом турфирмы при исходящем звонке, проиграйте его по ролям и проанализируйте данный разговор.

Критерии оценки задание 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задание 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, но имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, не соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, имеются значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление делового письма с покупателем туристического тура

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять письмо – извещение покупателю туристического тура.

Содержание работы: составление письма – извещения покупателю туристического тура.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «деловая переписка».
2. Каково назначение деловой переписки?
3. Какие виды документов относятся к деловой переписке?
4. Перечислите правила оформления письма – извещения.

Задания для практического занятия: используя ранее полученные знания, опорный конспект составьте письмо – извещение покупателю туристического тура в Египет о переносе срока поездки на более поздний срок и проанализируйте его.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой вид делового письма Вы составляли на практическом занятии и охарактеризуйте его?
3. Перечислите особенности письма – извещения.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся владеет навыками написания делового письма, в основном выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, не допускает грубых грамматических ошибок.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся владеет навыками написания делового письма, в основном выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, не допускает грубых грамматических ошибок, но имеются стилистические ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся владеет навыками написания делового письма, не выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, допускает несколько грубых грамматических ошибок, имеются стилистические ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не владеет навыками написания делового письма, не выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, допускает грубые грамматические ошибки, имеются стилистические ошибки в употреблении словосочетаний.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя приемы убеждения

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя прием убеждения.

Содержание работы: составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя прием убеждения.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки, совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный обоснованный ответ беседы.

Задание 2. Составьте план деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы (по плану), используя прием убеждения, проиграйте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

План для составления беседы:

1. Познакомиться с туристом;
2. Расположить туриста к себе: вызвать доверие, установить позитивные отношения;
3. Выяснить его потребности;
4. Продемонстрировать возможности фирмы и показать преимущества;
5. Заинтересовать туриста предложениями;
6. Подобрать туристу тур;
7. Подвести туриста к покупке и продать ему тур.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?

2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Содержание работы: составление плана деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «деловая беседа».
2. Перечислите этапы ведения деловой беседы.
3. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
4. Каковы основные функции деловой беседы?
5. Охарактеризуйте техники и приемы ведения деловой беседы

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ беседы.

Задание 2. Составьте план деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы (по плану), используя метод активного слушания, проигrajте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

План для составления беседы:

1. Познакомиться с туристом;
2. Расположить туриста к себе: вызвать доверие, установить позитивные отношения;
3. Выяснить его потребности;
4. Продемонстрировать возможности фирмы и показать преимущества;
5. Заинтересовать туриста предложениями;
6. Подобрать туристу тур;
7. Подвести туриста к покупке и продать ему тур.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Содержание работы: составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки, совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ беседы.

Задание 2. Составьте план деловой беседы (на английском языке) с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания, проигrajте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы ведения деловой беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы ведения деловой беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы деловой беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы ведения деловой беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление телефонного разговора (на английском языке) с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять телефонный разговор (на английском языке) с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Содержание работы: составление телефонного разговора (на английском языке) с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «телефонный разговор».
2. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
3. Каковы этикетные правила телефонных переговоров при разговоре с клиентом?
4. Каковы правила этикета телефонных переговоров при входящих звонках?
5. Перечислите основные ошибки телефонного делового разговора.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте данный телефонный разговор, определите какие ошибки, совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ телефонного разговора.

Задание 2. Составьте телефонный разговор (на английском языке) с клиентом турфирмы при входящем звонке.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Перечислите правила этикета телефонных переговоров при входящих звонках?

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал телефонный разговор между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при входящем звонке, но имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при входящем звонке.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, не соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при входящем звонке, имеются значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление телефонного разговора (на английском языке) с клиентом турфирмы при исходящем звонке.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять телефонный разговор (на английском языке) с клиентом турфирмы при исходящем звонке.

Содержание работы: составление телефонного разговора (на английском языке) с клиентом турфирмы при исходящем звонке.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая.

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте данные телефонный разговор, определите какие ошибки совершил турагентом и клиент, или клиент при беседе с турагент и запишите правильные и обоснованные ответы телефонного разговора.

Задание 2. Используя ранее полученные знания, составьте телефонный разговор (на английском языке) с клиентом турфирмы при исходящем звонке, проигрывайте его по ролям и проанализируйте данный разговор.

Критерии оценки задание 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал телефонный разговор между турагентом и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задание 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, но имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, не соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, имеются значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12.

Тема: Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.

Название практической работы: Составление делового письма (на английском языке) с покупателем туристического тура.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять письмо – извещение (на английском языке) покупателю туристического тура.

Содержание работы: составление письма – извещения покупателю туристического тура.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «деловая переписка».
2. Каково назначение деловой переписки?
3. Какие виды документов относятся к деловой переписке?
4. Перечислите правила оформления письма – извещения.

Задания для практического занятия: используя ранее полученные знания, составьте письмо – извещение (на английском языке) покупателю туристического тура в Египет о переносе срока поездки на более поздний срок и проанализируйте его.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой вид делового письма Вы составляли на практическом занятии и охарактеризуйте его?
3. Перечислите особенности письма – извещения.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся владеет навыками написания делового письма, в основном выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, не допускает грубых грамматических ошибок.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся владеет навыками написания делового письма, в основном выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, не допускает грубых грамматических ошибок, но имеются стилистические ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся владеет навыками написания делового письма, не выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, допускает несколько грубых грамматических ошибок, имеются стилистические ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не владеет навыками написания делового письма, не выдерживает его структуру, логику и последовательность изложения, допускает грубые грамматические ошибки, имеются стилистические ошибки в употреблении словосочетаний.

3.1.3 Задания для текущего контроля по МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства для 2 курса

ЗАДАНИЕ 1

Практическое занятие № 1.

Расчет цен на туристские услуги

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг.

Цель: Освоить методологию ценообразования на предприятиях туризма посредством раскрытия сущности цены, особенностей туризма в процессе ценообразования, влияния факторов внутренней и внешней среды, прямого и косвенного регулирования; освоить методику расчета цены туристического продукта (услуги).

Задачи: научиться производить расчет цены туристских услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Туристическая фирма в г. Саратов заключила выгодный для нее контракт с иностранным партнером в Болгарии на обслуживание детских групп (2 недели) в летний период. Стоимость обслуживания в Болгарии одного человека (питание, проживание, экскурсионная программа) – 195 дол. США.

При количестве детей в группе 40 человек болгарская сторона принимает на бесплатное обслуживание двух руководителей.

На основе исходных данных рассчитайте стоимость одной путевки пребывания в Болгарии, дол. США:

Необходимое количество преподавателей-воспитателей на группу 40 человек, чел.	3
Аренда автобуса	3500
Страховка на одного человека	5
Командировочные водителю	160
Оплата проезда по автобану и платные стоянки	100
Таможенные расходы	150
Затраты, связанные с оформлением документов для выезда за границу	100
Командировочные расходы на преподавателя	50
Заработная плата специалиста	50
Прочие расходы на одного человека	5
Рентабельность тура, %	10

В расчетах используйте официальный курс доллара, установленный на момент решения задачи.

Задача 2. Один из видов туристической деятельности, возобновляемый и поощряемый государством, – организация въездного туризма и экскурсионно-познавательной деятельности населения Саратовской области. В числе туристических объектов наиболее популярным сегодня является маршрут «Саратов – Хвалынский – Саратов».

На основе исходных данных рассчитайте затраты турфирмы по обслуживанию группы (стоимость обслуживания одного человека), имея в виду, что маршрут 2-дневный, детский, с ночевкой в г. Хвалынске:

Группа, чел.	44
Руководитель группы, чел.	1
Водители, чел.	2
Аренда автобуса, р.	450000
В том числе:	
командировочные	100000
оплата топлива и аренда автобуса	300000
страховка автобуса	50000
Обслуживание в г. Хвалынске	940000
В том числе:	
проживание	758400
питание	131600
экскурсионная программа	50000

Задача 3. Целью деятельности любого субъекта хозяйствования, в том числе и в туризме, является получение прибыли, способной обеспечить его дальнейшее развитие. Однако наличие полученной прибыли само по себе еще не означает, что предприятие работает

эффективно. Для определения эффективности произведенных затрат необходимо рассчитывать рентабельность. Величину этого показателя нужно определить и при планировании деятельности туристической фирмы, расчете цены туристического продукта.

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

- себестоимости туристического продукта – 2 млн. р.
- стоимости основных фондов (остаточная) – 62 500 тыс. р.
- чистой прибыли, всего – 135 000 р.

В том числе:

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

Задача 4. Разработайте программу экскурсионного тура «По столицам Поволжья» и рассчитайте его стоимость, исходя из требований заказчика, предъявляемых к туру:

Продолжительность экскурсии – 12 дней.

Отправление из г. Балаково.

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

Руководитель группы – 1.

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

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

Рентабельность тура – 25 %.

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

Практическое занятие № 2.

Разработать два различных по уровню качества и набору услуг тура для сегмента «А» и сегмента «Б»
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг.

Цель: приобретение навыков разработки различных по уровню качества и набору услуг тура для сегмента «А» и сегмента «Б».

Задачи:

- научиться разрабатывать различные по уровню качества и набору услуг тура для сегмента «А» и сегмента «Б».

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

Туристический маршрут в Таиланд на остров Самуи в новогодние праздники 10 дней/9 ночей (Владивосток-Бангкок-Самуи-Бангкок-Владивосток)

Сегмент «А»	Стоимость, руб.	Сегмент «Б»	Стоимость, руб.
-------------	--------------------	-------------	-----------------

Размещение	Размещение		
1	2	3	4
- Самуи: Отель 3*: «SFMUI LAGUNA», вид номера - STANDART (стандартный), 2-комнатный (2200 руб.) номер (TWN) - 7 суток	2200/2 =1100*7 =7700	- Самуи: Отель 5*: «STAMRESIDENCE», вид номера - CARDENVIE (номер с видом в сад), 2-комнатный (6800 руб.) номер (TWN) - 7 суток	6800/2 =3400*7 = 23800
- Бангкок: Отель 4*: «ASIA HOTEL» (вид номера - STANDART (стандартный), 2-комнатный (1830 руб.) номер (TWN) - 2 суток	1830/2 =915*2 =1830	- Бангкок: Отель 5*: «ROYAECARDEN» (вид номера - «SITYVIEN» (номер с видом на город), 2-комнатный (5440 руб.) номер (TWN) - 2 суток	• 5440/2 • *2= =5440
Питание	Стоимость, руб.	Экскурсионная программа + питание	Стоимость, руб.
Новогодний обед/ужин (GALA DINNER)	1360	Обзорная экскурсия по острову, 4 часа (+обед)	580
- Завтрак включен в стоимость размещения, заказ ужина в отеле «SFMUI LAGUNA», 6 суток (7 - новогодний ужин)	408*6 =2448	Посещение морского заповедника Поездка на коралловый остров, 8 часов (+обед)	• 580 • 580
1	2	3	4
- В отеле «ASIA HOTEL» ужин, 2 суток	408*2 =816	Поездка на скоростном катере на острова Тао, Нанг-Ян	1394
Трансфер	Стоимость, руб.	Трансфер	Стоимость, руб.
В Бангкок: аэропорт- отель «ASIA HOTEL» - аэропорт (2 раза) на автобусе (9-16 человек), 2 дня	170*2*2 =680	В Бангкок: аэропорт- отель «ROYAECARDEN» - аэропорт (2 раза) на такси (2-местном), 2 дня	• 510*2= • *2= =2040

На о. Самуи: аэропорт - отель «SFMUI LAGUNA» - аэропорт (2 раза) на автобусе (9-16 человек)	646*2 =1292	На о. Самуи: аэропорт - отель «STAMRESIDENCE» - аэропорт (2 раза) на такси (2-х местном)	1156*2= =2312
Авиабилеты	Стоимость, руб.	Авиабилеты	Стоимость, руб.
Владивосток-Бангкок-Владивосток	15300	Владивосток-Бангкок-Владивосток	15300
Бангкок-Самуи-Бангкок	4420	Бангкок-Самуи-Бангкок	4420
Медицинская страховка, 10 дней	340	Медицинская страховка, 10 дней	340
СЕБЕСТОИМОСТЬ ТУРА	36186	СЕБЕСТОИМОСТЬ ТУРА	56786
Оплата банковского перевода (+3% за конвертацию валюты)	+1224+3% =38495	Оплата банковского перевода (+3% за конвертацию валюты)	+1224+3%= =59713
Комиссионное вознаграждение	5100	Комиссионное вознаграждение	5100
ИТОГО цена тура	43595	ИТОГО цена тура	64813
Применение «психологических» цен	43600	Применение «психологических» цен	64820

Практическое занятие № 3.

Ценообразование в туристской деятельности

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг.

Цель: Произвести расчет стоимости туристского продукта в соответствии со «стратегией цены сегмента рынка».

Задачи:

- научиться производить расчет стоимости туристского продукта в соответствии со «стратегией ценовых манипуляций».

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Цена турпакета на одного туриста, т.е. стоимость туристической путевки, определяется по формуле:

$$Ц = \frac{И + Н + П - С \pm К}{Ч + Р},$$

где *I* - себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный туроператором, руб.;

n - косвенные налоги (НДС) по отдельным видам услуг туризма, руб.;

77- прибыль туроператора, руб.;

C - скидка, предоставленная туроператором туристу с цены отдельных видов услуг, входящих в турпакет, руб.;

$\pm K$ - комиссионное вознаграждение турагента, реализующего турпакет («+»- надбавка к цене турпакета, знак «-»- скидки с цены туроператора в пользу турагента), руб.;

Ч - количество туристов в группе, чел.;

P - количество лиц, сопровождающих группу туристов по определенному маршруту, чел.

Задание 1. Туристический маршрут в Турцию в город Махмутлар в новогодние праздники 10 дней/9 ночей (Мин. Воды-Анталья-Аланья-Бангкок-Махмутлар)

Сегмент «А»	Стоимость, руб.	Сегмент «Б»	Стоимость, руб.
Размещение		Размещение	
1	2	3	4
-АНТАЛЬЯ: Отель 3*: «ANT LAGUNA», ВИД НОМЕРА - STAND ART (СТАНДАРТНЫЙ), 2-КОМНАТНЫЙ (2200 РУБ.) номер (TWN) - 7 СУТОК	2200/2 =1100*7 =7700	- МАХМУТЛАР: Отель 5*: «STAM RESIDENCE», ВИД НОМЕРА - CARDEN VIEN (НОМЕР С видом В САД), 2-КОМНАТНЫЙ (6800 РУБ.) номер (TWN) - 7 СУТОК	6800/2 =3400*7 = 23800
-АНТАЛЬЯ:: Отель 4*: «ASIA HOTEL» (ВИД НОМЕРА - STAND ART (СТАНДАРТНЫЙ), 2-КОМНАТНЫЙ (1830 РУБ.) НОМЕР (TWN) - 2 СУТОК	1830/2 =915*2 = 1830	- МАХМУТЛАР: Отель 5*: «ROYAE CARDEN» (ВИД НОМЕРА - «SITY VIEN» (НОМЕР С видом НА ЕОРОД), 2- КОМНАТНЫЙ (5440 РУБ.) номер (TWN) - 2 СУТОК	• 5440/2 • *2= =5440
НОВОЕОДНИЙ ОБЕД/УЖИН (GALA DINNER)	1360	ОБЗОРНАЯ экскурсия ПО ОСТРОВУ, 4 ЧАСА (+ОБЕД)	580
- Завтрак ВКЛЮЧЕН В стоимость РАЗМЕЩЕНИЯ, ЗАКАЗ ужина В отеле «ANT LAGUNA», 6 суток (7 - НОВОЕОДНИЙ УЖИН)	408*6 =2448	ПОСЕЩЕНИЕ морского ЗАПОВЕДНИКА ПОЕЗДКА НА коралловый ОСТРОВ, 8 часов (+ОБЕД)	• 580 • 580
- В отеле «ASIA HOTEL» УЖИН, 2 СУТОК	408*2 =816	ПОЕЗДКА НА скоростном КАТЕРЕ НА острова	1394
ТРАНСФЕР	СТОИМОСТЬ,	ТРАНСФЕР	СТОИМОСТЬ,

	РУБ.		РУБ.
В БАНЕКОК: АЭРОПОРТ-отель	170*2*2	В АНТАЛЬЮ: АЭРОПОРТ-отель «	510*2=
Сегмент «А»	Стоимость,	Сегмент «Б»	Стоимость, руб.
Размещение	руб.	Размещение	
«ASIA HOTEL» - аэропорт	=680	ROYAE CARDEN» - АЭРОПОРТ	*2=
(2 РАЗА) НА автобусе (9-16 ЧЕЛОВЕК), 2 ДНЯ		(2 РАЗА) НА такси (2-МЕСТНОМ), 2 ДНЯ	=2040
НА О. САМУ И: АЭРОПОРТ -		МАХМУТЛАР: АЭРОПОРТ -	
отель «SFMUI LAGUNA» -	646*2	отель « STAM RESIDENCE» -	1156*2=
аэропорт (2 РАЗА) НА АВТОБУСЕ	= 1292	аэропорт (2 РАЗА) НА ТАКСИ (2-Х	=2312
(9-16 ЧЕЛОВЕК)		МЕСТНОМ)	
АВИАБИЛЕТЫ	СТОИМОСТЬ, РУБ.	АВИАБИЛЕТЫ	СТОИМОСТЬ, РУБ.
МИН. ВОДЫ-АНТАЛЬЯ-МИН. ВОДЫ	15300	МИН. ВОДЫ-АНТАЛЬЯ-МИН. ВОДЫ	15300
МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВКА, 10 ДНЕЙ	340	МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВКА, 10 ДНЕЙ	340
СЕБЕСТОИМОСТЬ ТУРА	36186	СЕБЕСТОИМОСТЬ ТУРА	56786
ОПЛАТА банковского ПЕРЕВОДА	+1224+3%	ОПЛАТА банковского ПЕРЕВОДА	+1224+3%=
(+3% ЗА конвертацию ВАЛЮТЫ)	=38495	(+3% ЗА конвертацию ВАЛЮТЫ)	=59713
КОМИССИОННОЕ	5100	КОМИССИОННОЕ	5100
ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ		ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ	

ИТОГО ЦЕНА ТУРА	43595	ИТОГО ЦЕНА ТУРА	64813
ПРИМЕНЕНИЕ	43600	ПРИМЕНЕНИЕ	64820
«ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ» ЦЕН		«ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ» ЦЕН	

Практическое занятие № 4.

Расчет показателей состояния и использования производственных и трудовых ресурсов туристской организации

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг.

Цель: Сформировать умения рассчитывать показатели эффективности использования основного и оборотного капитала.

Задачи:

- научиться рассчитывать показатели эффективности использования основного и оборотного капитала.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Первоначальная стоимость здания туристской организации составляет 300 д.ед. Рассчитайте остаточную стоимость и коэффициент износа здания после десяти лет эксплуатации. Годовая норма амортизации здания – 2%.

Задание 1. На основании данных о наличии и движении основного капитала туристской организации определите показатели, характеризующие состояние основного капитала, проведите сравнительный анализ и сделайте выводы о состоянии основного капитала: стоимость основного капитала на начало года – 300 д.ед., стоимость вновь введенного основного капитала – 50 д.ед., стоимость выбывшего основного капитала – 70 д.ед., сумма износа основного капитала на начало года – 60 д.ед., сумма износа основного капитала на конец года – 70 д.ед.

Практическое занятие № 5.

Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства

(2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена и тариф управление доходами.

Цель: Овладение методикой расчета численности потребителей и пропускной способности зала.

Задачи:

- научиться использовать методику расчета численности потребителей и пропускной способности зала

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Пропускная способность торгового зала, Пз, определяется по следующей формуле

$$Пз = \frac{S \times T_{дн}}{Hs \times t_1 \times t_2},$$

где S – площадь блока питания, м^2 ;

$T_{\text{дн}}$ – количество дней работы предприятия;

N_s – норма площади на одно место, м^2 ;

t_1 – количество часов работы предприятия;

t_2 – время обслуживания одного посетителя.

Коэффициент использования площади, $K_{\text{пл}}$, определяется по формуле

$$K_{\text{пл}} = \frac{S_{\text{полез}}}{S_{\text{общ}}},$$

где $S_{\text{полез}}$ – полезная площадь торгового зала, м^2 ;

$S_{\text{общ}}$ – общая площадь торгового зала, м^2 .

Производительность труда общая, $ПТО$, определяется по формуле

$$ПТО = Ч \times ПТ_1 \times t_1,$$

где $ПТ_1$ – производительность труда одного работника, чел. час.

Рост производительности труда, Рост $ПТ$, определяется по формуле

$$РостПТ = \frac{ПТО_2}{ПТО_1} \times 100 - 100$$

Повышение пропускной способности зала определяется по следующей формуле

$$Ув\text{ел}Пз = \frac{Пз_{\text{факт}}}{Пз_{\text{расч}}}$$

Задача №1

Рассчитать пропускную способность зала в год, при следующих условиях:

площадь блока питания 270 м^2 ;

норма площади на одно место – $1,8 \text{ м}^2$;

блок работает 12 часов, в т.ч. перерыв 1 час;

выходные - 52 дня;

количество дней в году, необходимых на санитарную обработку блока -13 дней;

количество дней в году, потраченных на текущий ремонт оборудования и помещений блока питания – 4 дня;

время обслуживания одного посетителя 20 мин.

Задача №2

Рассчитайте пропускную способность торгового зала столовой общегородского значения и определите коэффициент ее использования по данным:

площадь торгового зала – 420 м^2 ;

норма площади на одно место – $1,75 \text{ м}^2$;

среднее время обслуживания одного потребителя по норме 15 мин;

столовая работает с 8 до 18 часов с перерывом 1 час;

фактически за день обслуживает 4820 чел.

Задача №3

Рассчитайте пропускную способность торгового зала столовой общегородского значения, и определить человек, фактически обслуживающихся в течение дня, по данным:

площадь торгового зала – 360 м^2 ;

норма площади на одно место – $1,5 \text{ м}^2$;

среднее время обслуживания одного потребителя по норме 25 мин;
столовая работает с 8 до 20 часов с перерывом 1 час;
коэффициент использования пропускной способности зала 0,6

Задача №4

Рассчитать пропускную способность зала в год и коэффициент ее использования, при следующих условиях:

площадь блока питания 400 м^2 ;
норма площади на одно место – $1,6 \text{ м}^2$;
блок работает 10 часов, в т.ч. перерыв 1 час;
выходные - 102 дня;
количество дней в году, необходимых на санитарную обработку блока -7 дней;
количество дней в году, потраченных на текущий ремонт оборудования и помещений блока питания 3 дня;
время обслуживания одного посетителя 15 мин.;
фактически за год блок питания обслужил 1586877 чел.

Задача №5

Торговый зал в течение суток обслуживают 6 официантов, производительность труда каждого из них 15 человек в час. Столовая работает 10 часов ежедневно. Рассчитать пропускную способность зала, если количество официантов увеличится до 8 человек, а производительность их труда возрастет в 1,2 раза

Задача №6

Рассчитать производительность труда официантов, при следующих условиях:
в течение дня каждый обслуживал по 200 человек;
количество официантов 5;
количество официантов сократилось до 4 человек без изменения пропускной способности зала.

Задача №7

Как и на сколько можно повысить пропускную способность зала, если площадь торгового зала 360 м^2 , норма площади на одно место $1,8 \text{ м}^2$, в зале находится 30 столиков, за которыми могут сидеть по 4 человека.

Практическое занятие № 6.

Расчет объема реализации основных и дополнительных услуг (2 курс, 3 семестр)

Тема: Цена и тариф управление доходами.

Цель: сформировать умения учета доходов от реализации гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться рассчитывать объем реализации основных и дополнительных услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Отразить в учете операции по бронированию номеров.

Гостиница получила от организации заявку на бронирование 15 номеров на одни сутки для участников научной конференции. Организация перечислила сумму 100% предварительной оплаты в размере 22500 руб., в том числе НДС 20%.

Задание 2. Определить доход от основной деятельности гостиницы за год если:

- единовременная вместимость гостиницы – 300 мест;

- коэффициент загрузки по кварталам:

1 квартал – 0,6;

2 квартал - 1,0;

3 квартал – 1,0;

4 квартал – 0,5;

- суточный тариф за проживание – 1700 руб.

Задание 3. Отобразить в учете выручку от реализации гостиничных услуг при предварительной оплате клиентом.

Согласно отчету администратора гостиницы 10 января в кассу гостиницы поступило авансом 31500 руб. (в том числе НДС 20%). За эти сутки стоимость занятых гостиничных мест, оплаченных за наличный расчет, составила 25 500 руб.

Кроме того, на расчетный счет гостиницы 10 января поступило в качестве аванса 11 800 руб., в том числе НДС 20%. Стоимость занятых гостиничных номеров 10 января, оплаченных по безналичному расчету, составила 9440 руб.

Учетной политикой предприятия предусмотрено, что выручка определяется за каждый прожитый день.

Задание 4. Выручка в гостинице «Турист» за январь составила 590 000 рублей, в том числе НДС 20%. В учетной политике гостиницы «Турист» отражено, что выручка признается ежедневно. В целях налогообложения прибыли организация использует метод начисления, НДС – по отгрузке.

Себестоимость гостиничных услуг за январь составила 450 000 рублей. В течение января клиентами была внесена плата за проживание в размере 708 000 рублей, из которых 118 000 рублей приходится на предварительную оплату, так как часть клиентов продолжало проживать в гостинице на конец отчетного периода. Предположим, что вся сумма оплаты поступила в кассу гостиницы. Отобразить операции в учете.

Практическое занятие № 7.

Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена и тариф управление доходами.

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучать дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать, научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Задачи:

- научить рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж;

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические рекомендации

Рекомендации по выполнению практического занятия:

1. Внимательно прочитайте условие задачи.

2. Выясните, с какими величинами предстоит производить вычисления, при необходимости приведите их в сопоставимый вид, т.к. ошибка в размерности может привести к неправильному результату решения.

3. Вспомните теоретический материал по теме, определите взаимосвязь между данными показателями.

4. Сделайте краткую запись условия задачи, определите все необходимые промежуточные неизвестные.

5. Составьте план решения задачи.

6. Запишите решение с подробными пояснениями, это поможет в дальнейшем вспомнить ход решения, а также закрепить полученный навык.

7. После определения необходимых по условию задачи показателей необходимо сделать выводы

Задача №1. Основные средства на начало года составляли 900 тыс. руб. В апреле сняты с эксплуатации и реализованы на сторону объекты на сумму 150 тыс. руб., в июле приобретено компьютерное оборудование стоимостью 90 тыс. руб., с октября введено в эксплуатацию подъемно-транспортное оборудование стоимостью 300 тыс. руб.

Рассчитайте:

- коэффициент обновления
- коэффициент выбытия
- коэффициент прироста

Задача №2. Среднегодовая стоимость основных средств предприятия 900 тыс. руб., в том числе стоимость помещения 500 тыс. руб., годовой объем товарооборота 5200 тыс. руб., а прибыли 350 тыс. руб., среднесписочная численность работников 10 человек.

Сделайте расчет эффективности использования основных средств по складу и сравните со среднеотраслевыми показателями.

Показатель	Оптовый склад	Среднеотраслевые показатели	% к среднеотраслевым показателям
Фондоотдача		10 руб.	
Фондоемкость		0,1 руб.	
Рентабельность основных средств		30%	
Фондовооруженность		35 тыс. руб.	

Задача №3. Сравните показатели эффективности использования основных фондов двух объектов общественного питания.

Показатели	Ед.измерения	Столовая №1	Столовая №2
Товарооборот общественного питания	млн. р.	6720	700
Среднегодовая стоимость основных фондов	млн. р.	1300	1418
Фондоотдача	р.		

Задача №4. Рассчитайте показатели эффективности использования основных фондов предприятия питания, млн.руб..

Показатели	Фактически за прошлый	Отчетный год	Отклонение	Отчетный год в % к прошлому году
------------	-----------------------	--------------	------------	----------------------------------

	год			
1. Товарооборот общественного питания	7214	14442		
2. Прибыль	101	630		
3. Среднегодовая стоимость основных фондов	124	458		
3.1 В том числе активной части	36	124		
4. Среднесписочная численность, чел	106	116		
5. Фондоотдача				
6. Фондоемкость				
7. Фондорентабельность				
8. Фондооснащенность				
9. Фондовооруженность				

Задача №5. Оценить динамику развития основных фондов торгового предприятия за три года на основе данных таблицы.

Динамика состояния основных фондов торгового предприятия за три года

Показатель	Год		
	первый	второй	третий
Наличие основных фондов на начало года по балансу, млн.р.	102	7 066	11 914
Ввод в действие основных фондов за год, млн.р.	5 905	25 380	9 610
Выбытие основных фондов за год, млн.р.	168	3 228	4 028
Наличие основных фондов на конец года, млн.р.			
Износ основных фондов, млн.р.	1 720	4 859	12 049
Остаточная стоимость основных фондов на конец года, млн.р.			
Коэффициент обновления основных фондов, %			
Коэффициент выбытия основных фондов, %			
Коэффициент износа, %			

Задача №6. Оценить эффективность использования основных производственных фондов торгового предприятия за два года исходя из данных таблицы.

В процессе анализа рассчитать влияние изменения обобщающих показателей эффективности на результаты хозяйственной деятельности.

Практическое занятие № 8.

Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена и тариф управление доходами.

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее

обработать и проанализировать, научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Задачи:

- научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические рекомендации

Рекомендации по выполнению практического занятия:

1. Внимательно прочитайте условие задачи.
2. Выясните, с какими величинами предстоит производить вычисления, при необходимости приведите их в сопоставимый вид, т.к. ошибка в размерности может привести к неправильному результату решения.
3. Вспомните теоретический материал по теме, определите взаимосвязь между данными показателями.
4. Сделайте краткую запись условия задачи, определите все необходимые промежуточные неизвестные.
5. Составьте план решения задачи.
6. Запишите решение с подробными пояснениями, это поможет в дальнейшем вспомнить ход решения, а также закрепить полученный навык.
7. После определения необходимых по условию задачи показателей необходимо сделать выводы

Задание 1.

Задача №1. Стоимость основных средств предприятия на 1 января составила 250 тыс. руб., сумма начисленной амортизации 100 тыс. руб.

Определите коэффициенты износа и годности.

Задача №2. Согласно балансовым данным стоимость основных средств предприятия составила:

- на 1 января 500 тыс. руб.,
- на 1 февраля, 1 марта и 1 апреля 950 тыс. руб.,
- на 1 мая 600 тыс. руб.,
- на 1 июня, 1 июля 750 тыс. руб.,
- на 1 августа, 1 сентября, 1 октября 840 тыс. руб.,
- на 1 ноября, 1 декабря и на конец года 1140 тыс. руб..

Определите среднегодовую стоимость основных средств

Задача №3. Оценить состояние основных фондов предприятия в динамике, их состав и структуру на основе данных таблицы. Сделайте вывод.

Основные производственные фонды	Сумма. Тys. руб.	Уд. Вес, %
1. Здания	3985	
2. Сооружения	1100	
3. Передаточные устройства	9150,4	
4. Машины и оборудования	11029	
5. Транспортные средства	1016	
6. Инструменты, производственный и хозяйственный инвентарь	5340	
7. Прочие основные средства	137	

Всего		
Износ основных средств	9 689	
Остаточная стоимость		
Коэффициент износа		

Задача № 4. Оценить динамику развития основных фондов торгового предприятия за 2 года на основе данных таблицы. Сделать вывод.

Показатели	Год		Динамика, %
	1	2	
Наличие основных фондов на начало года по балансу, т.р.	8540	12900	
Ввод в действие основных фондов за год, т.р.	26300	10600	
Выбытие основных фондов на конец года	4200	5020	
Наличие основных фондов на конец года, т.р.			
Износ основных фондов, т.р.	5800	13040	
Остаточная стоимость основных фондов на конец года, т.р.			
Коэффициент обновления основных фондов, %			
Коэффициент выбытия основных фондов, %			
Коэффициент износа			

Задача № 5. Рассчитайте:

- стоимость основных фондов предприятия на конец года,
- коэффициент обновления,
- коэффициент выбытия,
- коэффициент износа,
- коэффициент годности,
- среднегодовую стоимость основных фондов

Если стоимость основных фондов на начало года 6120 тыс. руб, сумма начисленного износа к началу года 1680 тыс. руб.

За отчетный год амортизационные отчисления составили 460 тыс. руб.

Данные о движении основных фондов в отчетном году:

- ввод: с 1 марта 51 тыс. руб., с 1 октября 72 тыс. руб
- выбытие: с 1 апреля 22тыс. руб, с 1 июля 25 тыс. руб.

Практическое занятие № 9. Оценка потребности в оборотных средствах (2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена от стойки.

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические рекомендации

Рекомендации по выполнению практической работы:

1. Внимательно прочитайте условие задачи.
2. Выясните, с какими величинами предстоит производить вычисления, при необходимости приведите их в сопоставимый вид, т.к. ошибка в размерности может привести к неправильному результату решения.
3. Вспомните теоретический материал по теме, определите взаимосвязь между данными показателями.
4. Сделайте краткую запись условия задачи, определите все необходимые промежуточные неизвестные.
5. Составьте план решения задачи.
6. Запишите решение с подробными пояснениями, это поможет в дальнейшем вспомнить ход решения, а также закрепить полученный навык.
7. После определения необходимых по условию задачи показателей необходимо сделать выводы.

Задача № 1. Определить оборачиваемость денежных средств и сумму оборотных средств, высвобожденных от ускорения их оборачиваемости, если средний запас денежных средств в 4 квартале составил 10200 руб.

Товарооборот за 4 квартал фактически составил 1110 тыс. руб. В квартале 90 дней. Плановая оборачиваемость денежных средств 1 день.

Задача № 2. На основании данных таблицы рассчитайте среднегодовую стоимость готовой продукции, дебиторской задолженности и денежных средств. Исходные данные приведены в тыс. руб.

Дата	Готовая продукция	Дебиторская задолженность	Денежные средства
На 1 января	14,6	12,6	6,4
На 1 февраля	16	12,1	6,1
На 1 марта	13	11,5	5,7
На 1 апреля	12,5	13,6	6,5
На 1 мая	18	12,5	7,4
На июня	18	10,9	8,9
На 1 июля	13,2	25,3	5,0
На 1 августа	13	12,5	2,8
На 1 сентября	15,1	18,5	2,5
На 1 октября	16,3	22,3	3,5
На 1 ноября	18	19,6	2,9
На 1 декабря	18,5	24	1,5
На 1 января	12,6	25,8	3,2
Среднегодовая стоимость			

На основании данных рассчитайте:

- Коэффициент оборачиваемости оборотных средств за отчетный год. (всего, раз)
- Коэффициент оборачиваемости оборотных средств за предыдущий год. (всего, раз)
- Коэффициент оборачиваемости готовой продукции за прошлый и отчетный годы. (всего, раз)

- Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности за прошлый и отчетный годы. (всего, раз)
- Однодневный оборот за отчетный год (тыс.руб)
- Однодневный оборот за предыдущий год (тыс.руб)
- Продолжительность оборота по отчетному году (всего, дней)
- Продолжительность оборота по предыдущему году (всего, дней)
- Продолжительность оборота готовой продукции по отчетному году и предыдущему году (всего, дней)
- Продолжительность оборота дебиторской задолженности по отчетному году и предыдущему году (всего, дней)
- Рентабельность оборотных средств за отчетный год и предыдущий год, %

Если объем реализации по предприятию за отчетный год составил 525 тыс.руб., за предыдущий год 560 тыс. руб., прибыль, соответственно 26,3 тыс.руб и 24 тыс.руб.

На основании данных расчета составить таблицу

Показатель	Отчетный год	Предыдущий год	Отклонение (+,-)

Задача № 3. Рассчитайте:

- среднегодовые остатки оборотного капитала в отчетном году, если на начало года они составляли 910 000 тыс. руб, а на конец года 960 000
- время оборота оборотного капитала
- однодневный оборот

Результаты расчетов представьте в таблице

Показатель	Предыдущий год	Отчетный год	Изменение (+,-)
1.Выручка (нетто) от продажи товаров, продукции, услуг, тыс. руб.	525000	560000	
2. Среднегодовые остатки оборотного капитала, тыс. руб.	899 399		
3. Время оборота, дни			
4. Однодневный оборот, тыс. руб.			

Задача № 4. Сумма оборотных средств предприятия в отчетном году составила: на 1 января – 1890 тыс. руб, на 1 апреля – 1970 тыс. руб. на 1 июля – 2025 тыс.руб, на 1 октября – 2065 тыс. руб. на 1 января следующего года – 2110 тыс.руб. В предшествующем году оборачиваемость оборотных средств составляла 26 дней.

Определите:

- Средняя сумма оборотных средств за отчетный год
- Коэффициент оборачиваемости оборотных средств (количество оборотов)
- Время обращения (продолжительность оборота)

Практическое занятие № 10.

Расчёт заработной платы. Планирование фонда заработной платы (2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена от стойки

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические рекомендации

Рекомендации по выполнению практической работы:

1. Внимательно прочитайте условие задачи.
2. Выясните, с какими величинами предстоит производить вычисления, при необходимости приведите их в сопоставимый вид, т.к. ошибка в размерности может привести к неправильному результату решения.
3. Вспомните теоретический материал по теме, определите взаимосвязь между данными показателями.
4. Сделайте краткую запись условия задачи, определите все необходимые промежуточные неизвестные.
5. Составьте план решения задачи.
6. Запишите решение с подробными пояснениями, это поможет в дальнейшем вспомнить ход решения, а также закрепить полученный навык.
7. После определения необходимых по условию задачи показателей необходимо сделать выводы

Задача № 1. Объём выручки составил 40 000 руб. По договору сдельный заработок составляет 5% от выручки.

Задача № 2. По данным таблицы рассчитать абсолютный и относительный размер экономии (перерасхода) фонда оплаты труда. Установить соотношение между темпами роста производительности труда и темпа роста заработной платы.

Показатели	2 квартал	4 квартал	Темп роста %
1. Товарооборот, тыс. руб.	5200	5850	
2. Численность работников, чел.	38	39	
3. Средняя выработка на 1 работника, руб.			
4. Фонд оплаты труда, тыс. руб.	470 880	520 650	
5. Уровень фонда оплаты труда, %			
6. Средняя заработная плата 1 работника, руб.			

Задача № 3. Проанализировать динамику фонда оплаты труда по предприятию общественного питания, рассчитав прирост суммы ФОТ за счет изменения численности работников и средней заработной платы.

Показатели	1 квартал	2 квартал	Прирост
А	1	2	3
1. Товарооборот, тыс. руб.	60 000	62 500	
2. Численность работников, чел.	56	58	
3. Сумма фондов оплаты труда, руб.	8 400		
4. Уровень фонда оплаты труда, %		14,3	
5. Средняя зарплата одного работника, руб.			

Задача № 4.

Определить абсолютную сумму экономии (перерасхода) фонда оплаты труда и установить влияние на нее изменения численности работников предприятия и средней заработной платы, если известно:

Показатели	План	Фактически
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	242 600	241 200
Численность работников предприятия, человек	192	190
Средняя заработная плата на одного работника, руб.	7 263	7 269

Задача № 5.

Выявить отклонение суммы фонда оплаты труда текущего года по сравнению с прошлым годом и установить, какая доля отклонения получена за счет изменения численности работников производства и отдельно за счет изменения средней заработной платы. При расчетах использовать следующие данные:

Показатели	Прошлый год	Текущий год
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	151 700	159 500
Численность работников производства, человек	102	105
Средняя заработная плата на одного работника производства, руб.	5 487,25	5 519,04

Задача № 6. На основании штатного расписания представленного в таблице определите годовой фонд оплаты труда работников сферы туризма.

Наименование должности	Количество единиц	Должностной оклад	Фонд оплаты труда (месячный)
Директор	1	12000	
Заместитель директора	1	10000	
Главный бухгалтер	1	10000	
Специалист 1-й категории	3	8000	
Специалист 2-й категории	9	6000	
Специалист	3	5000	
Рабочий	3	4500	
Уборщик	1	3000	
Итого			

- На основании отчетных данных за предыдущий период годовой фонд оплаты труда уменьшается на сумму выплат за счет средств фондов социального страхования пособий по временной нетрудоспособности.

- Добавляются средства на компенсационные доплаты за работу в выходные в выходные и праздничные дни, в ночное время и т.д.

- Определяется возможная сумма средств для премирования персонала с учетом действующего на предприятии положения о премировании.

Практическое занятие № 11.

Планирование фонда рабочего времени и численности персонала (2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена от стойки.

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические рекомендации

Рекомендации по выполнению практической работы:

1. Внимательно прочитайте условие задачи.
2. Выясните, с какими величинами предстоит производить вычисления, при необходимости приведите их в сопоставимый вид, т.к. ошибка в размерности может привести к неправильному результату решения.
3. Вспомните теоретический материал по теме, определите взаимосвязь между данными показателями.
4. Сделайте краткую запись условия задачи, определите все необходимые промежуточные неизвестные.
5. Составьте план решения задачи.
6. Запишите решение с подробными пояснениями, это поможет в дальнейшем вспомнить ход решения, а также закрепить полученный навык.
7. После определения необходимых по условию задачи показателей необходимо сделать выводы

Задача № 1. Проведите анализ производительности труда работников розничного торгового предприятия, рассчитайте влияние на изменение производительности труда изменения объема оборота розничной торговли и изменения численности работников на основе следующих данных

Показатели	Предшествующий год	Отчетный год
Оборот розничной торговли, тыс. руб.	32450	38800
Среднесписочная численность работников, чел.	25	27

Задача № 2. Определите среднесписочную численность работников предприятия за год на основании данных по месяцам, приведенных в таблице:

Месяц	Среднесписочная численность работников за месяц
Январь	50
Февраль	53
Март	60
Апрель	62
Май	68
Июнь	64
Июль	64
Август	61
Сентябрь	60
Октябрь	65
Ноябрь	68
Декабрь	72

Итого	
--------------	--

Задача № 3. Предприятие с сезонным характером работы начинает работать в мае и заканчивает в октябре. Среднесписочная численность работников составила в мае 110 человек, июне 120, июле 150, августе 150, сентябре 130, октябре 96 человек. Определите среднесписочную численность работников за год.

Задача № 4. На основании приведенных в таблице данных оценить динамику движения персонала предприятия за год

Показатели	Численность работников
Среднесписочная численность работников за год	205
Принято на работу	42
Уволено с работы, в том числе по следующим причинам:	41
По собственному желанию	15
По сокращению штата	6
Призыв на военную службу	1
Ухода на пенсию	4
Окончание срока трудового договора	4
По инициативе администрации за нарушение трудоустрой дисциплины	11

Определите:

- коэффициент оборота кадров по приему на работу
- коэффициент оборота кадров по выбытию
- коэффициент текучести кадров

Задача № 5. Исчислить производительность труда на одного работника предприятия и на одного работника производства в текущем году и определить повышение производительности труда в будущем году.

В предплановом году общий товарооборот фактически составил 480,3 тыс. руб., в том числе оборот по продукции собственного производства 360 тыс. руб. Общая численность работников 73 человека, в том числе работников производства 25 человек.

В плановом году, учитывая возможности предприятия, установить выработку на одного работника предприятия 6600 руб., на одного работника производства 14950 руб.

Задача № 6

Показатели	Ед. измерения	Текущий год		
		План	Ожидаемое выполнение	% выполнения
Товарооборот	Тыс. руб.	459	482	
В том числе оборот по продукции собственного производства	Тыс. руб.	406	420	
Среднесписочная численность работников предприятия	Человек	86	87	
В том числе работников производства	Человек	30	31	
Товарооборот на одного	Руб.			

работника предприятия за год				
Товарооборот на одного работника производства	Руб.			

Практическое занятие № 12.
Определение цены по системе «Директ-костинг»
(2 курс, 4 семестр)

Тема: Цена от стойки

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться рассчитывать динамику товарооборота, ритмичность продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические рекомендации

Рекомендации по выполнению практической работы:

1. Внимательно прочитайте условие задачи.
2. Выясните, с какими величинами предстоит производить вычисления, при необходимости приведите их в сопоставимый вид, т.к. ошибка в размерности может привести к неправильному результату решения.
3. Вспомните теоретический материал по теме, определите взаимосвязь между данными показателями.
4. Сделайте краткую запись условия задачи, определите все необходимые промежуточные неизвестные.
5. Составьте план решения задачи.
6. Запишите решение с подробными пояснениями, это поможет в дальнейшем вспомнить ход решения, а также закрепить полученный навык.
7. После определения необходимых по условию задачи показателей необходимо сделать выводы

Задача № 1. На основе данных определить розничную цену на единицу изделия, если:

- 1) Полная себестоимость изделия – 30 руб.
- 2) Уровень рентабельности – 15 % к себестоимости
- 3) Оптово-сбытовая скидка (надбавка) – 0.8% к цене предприятия
- 4) НДС – 20% к оптовой цене предприятия
- 5) Торговая надбавка – 4%

Задача № 2. Составить структуру СРЦ товара А, если:

- 1) СОЦ без НДС – 350 р.
- 2) Ставка НДС – 20%
- 3) Полная себестоимость ед. товара – 250 р.
- 4) Оптовая надбавка – 10%
- 5) Торговая надбавка – 25%

Задача № 3. Составить структуру СРЦ, если:

- 1) Полная себестоимость – 240 р.
- 2) Ставка НДС – 20% к полной себестоимости
- 3) Оптовая надбавка – 8%
- Торговая надбавка – 35%

ЗАДАНИЕ 2

Типовые задания для текущего контроля

Тестирование

Раздел 1. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.
3. В зависимости от задания ответы должны быть лаконичными, односложными и многогранными.

Вариант 1

1. Какая зона гостиницы формирует первое впечатление о ней:
А) вертикальные коммуникации
Б) вестибюль
В) зона отдыха
Г) лобби-бар
2. Чем определяется класс мягкой мебели в гостинице
А) обивкой
Б) звездностью гостиницы
В) ремонтпригодностью
Г) комплектующими
3. Какое оборудование занимает центральное место в холле гостиницы:
А) лифты
Б) лестницы
В) респшен
Г) информационные стойки
4. Какая зона холла предназначена для проведения кофе – паузы:
А) лобби – бар
Б) зона отдыха
В) вертикальные коммуникации
Г) ресепшен
5. Что можно отнести к вертикальным коммуникациям отеля:
А) ресепшен
Б) зона отдыха
В) лобби-бар

Г) лифты, лестницы

6. Где должна находиться зона интенсивного пешеходного движения в вестибюле отеля:

А) слева от входа

Б) справа от входа

В) посередине от входа к стойке ресепшен

Г) в зоне вертикальных коммуникаций

7. Какие дополнительные могут быть расположены в вестибюле гостиницы:

А) лифты

Б) торговые точки

В) санузлы

Г) стойки

8. В каком месте располагается рекреационная зона при продольной функциональной организации помещений вестибюля отеля:

А) слева от интенсивного пешеходного движения

Б) справа от интенсивного пешеходного движения

В) в правом дальнем углу от входа

Г) перед проходами

9. Наиболее короткая зона интенсивного пешеходного движения расположена в :

А) фронтальной функциональной организации вестибюля

Б) продольной функциональной организации вестибюля

В) концентрической функциональной организации вестибюля

Г) линейной функциональной организации вестибюля

10. С какой стороны вестибюля располагается группа приема гостей:

А) слева от входа

Б) справа от входа

В) прямо перед входом

Г) в отдельном помещении

11. Как должен быть организован режим приема гостей согласно стандарту обслуживания

А) с 8-00 до 20-00

Б) с 12-00 до 24-00

В) с 24-00 до 00-00

Г) с 16-00 до 12-00

12. Как осуществляется приветствие гостя

А) стоя за стойкой

Б) сидя за стойкой

В) с улыбкой

Г) без эмоций

13. Как необходимо обращаться к гостю согласно стандартам обслуживания:

- А) Гражданин...
- Б) Господин...
- В) Товарищ...
- Г) Уважаемый...

14. Информация о бронировании включает ...:

- А) тип номера, тип кровати, разрешение о курении
- Б) время еды, стоимость в выходные дни
- В) услуги побудки, почты, телеграфа, WI-FI
- Г) стоимость дополнительных услуг

15. Что включает предварительная подготовка к заселению:

- А) поручение портье
- Б) раскладка газет в номер
- В) распределение номеров и ключей
- Г) уборка номера

Вариант 2

1. Документ, оформляемый при предварительном бронировании

- А) предварительная карта гостя
- Б) предварительный счет
- В) предварительная заявка
- Г) виза

2. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)

- А) транспорт
- Б) перевозка
- В) трансферт
- Г) перемещение

3. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле

- А) заявка
- Б) анкета
- В) счет
- Г) ваучер

4. Документ, получаемый гостем после регистрации на поселение:

- А) заявка
- Б) анкета
- В) счет
- Г) ваучер

5. Документ, формируемый при выписке гостя

- А) заявка
- Б) кассовый отчет
- В) счет
- Г) ваучер

6. Документ, получаемый гостем после оплаты счета:
- А) анкета
 - Б) кассовый чек
 - В) счет
 - Г) карта гостя
7. Стоимость проживания в номере определенной категории
- А) цена
 - Б) тариф
 - В) номинал
 - Г) квота
8. Место хранения анкет гостя у администратора
- А) шкаф
 - Б) сейф
 - В) картотека
 - Г) ячейка
9. Документ, формируемый между отелем и гостем
- А) счет
 - Б) паспорт
 - В) ваучер
 - Г) договор
10. Не заселение гостя в номер приводит к ...
- А) уборке номера
 - Б) простоя номера
 - В) закрытию номера
 - Г) штрафу
11. Документ, подтверждающий личность гостя
- А) виза
 - Б) паспорт
 - В) бронь
 - Г) счет
12. Время, с которого начинается расчет стоимости проживания
- А) час Х
 - Б) час расчета
 - В) расчетный час
 - Г) час поселения
13. Услуги, которые гость приобретает в процессе проживания
- А) основные
 - Б) запасные
 - В) оплаченные
 - Г) дополнительные

14. Для кого предназначен второй экземпляр Анкеты гостя

- А) для индивидуального гостя
- Б) для командированных
- В) для администратора
- Г) для корпоратов

15. Способы расчета за проживание

- А) наличный через кассу отеля
- Б) безналичный банковской картой
- В) безналичный через Интернет
- Г) все ответы верны

Ключ к тесту:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант 1	А	Б	Б	В	В	А	А	В	В	А	Б	А	Б	В	А
Вариант 2	Б	Б	А	Б	Б	А	А	Б	Б	А	Б	Б	В	А	Г

Критерии оценивания теста 1

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

ЗАДАНИЕ 3

3.1. Задания для промежуточного контроля

3.1.1 Задания для промежуточного контроля по экзамену: МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства для 2 курса

Вопросы для проведения экзамена (2 курс, 4 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания:

1. Современные тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства.
2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Текст задания:

1. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции.
2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Текст задания:

1. Службы предприятий туризма и гостеприимства: состав персонала.
2. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Текст задания:

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Каналы продаж гостиничного продукта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Текст задания:

1. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
2. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Текст задания:

1. Методика определения потребности служб предприятий туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.
2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Текст задания:

1. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.
2. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Текст задания:

1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Понятия: персонал, управление персоналом.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Текст задания:

1. Функции управления предприятиями туризма и гостеприимства: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
2. Цели, функции и принципы управления персоналом.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Текст задания:

1. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства.
2. Стратегическое планирование.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Текст задания:

1. Национальные особенности туристов из разных стран мира.
2. Конкретные области управления.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Текст задания:

1. Категории туристов (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями и др.).
2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Текст задания:

1. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения предприятий туризма и гостеприимства.
2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Текст задания:

1. Распределение задач на предприятиях туризма и гостеприимства. Сущность делегирования.
2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Текст задания:

1. Содержание и виды полномочий и ответственности на предприятиях туризма и гостеприимства. Пределы полномочий.
2. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Текст задания:

1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации о регионе.
2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Текст задания:

1. Каналы и технологии продаж гостиничного и турпродукта.
2. Общие и специальные функции.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Текст задания:

1. Цели, задачи и принципы организации труда на предприятиях туризма и гостеприимства.
2. Конкретные функции управления.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Текст задания:

1. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
2. Функции координации или коммуникации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Текст задания:

1. Сущность и виды нормирования труда на предприятиях туризма и гостеприимства.
2. Разработка плана планирования.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

Текст задания:

1. Мотивация труда на предприятиях туризма и гостеприимства. Понятие и назначение мотивации.
2. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Текст задания:

1. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда на предприятиях туризма и гостеприимства.
2. Цели, задачи и принципы организации труда.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Текст задания:

1. Взаимосвязь работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Текст задания:

1. Лояльность персонала предприятий туризма и гостеприимства: понятие, виды, формирование
2. Сущность и виды нормирования труда.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Текст задания:

1. Факторы, влияющие на лояльность персонала предприятий туризма и гостеприимства.
2. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Текст задания:

1. Оценка и пути повышения лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства. Психология коллектива.
2. Принципы построения организационных структур гостиничного предприятия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Текст задания:

1. Контроль на предприятиях туризма и гостеприимства: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила
2. Принципы построения организационных структур предприятия туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Текст задания:

1. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства.
2. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Текст задания:

1. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Текст задания:

1. Критерии оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства.
2. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.

Критерии оценивания экзамена: МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризм и гостеприимство для 2 курса.

Отметка **«ОТЛИЧНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка **«ХОРОШО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка **«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка **«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

3.1.2 Задания для промежуточного контроля по зачету: МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства для 2 курса (Щетинина О.С.)

3.1.3 Задания для промежуточного контроля по зачету: МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения для 2 курса (Багаева Т.В.)

ЗАДАНИЕ К ЗАЧЕТУ № 1

Часть 1. Составление плана деловой беседы с клиентом турфирмы (по плану), используя прием убеждения.

Часть 2. Проанализировать план телефонного разговора (предложенный преподавателем) исправить в нем ошибки и записать полученный результат.

ЗАДАНИЕ К ЗАЧЕТУ № 2

Часть 1. Составление плана деловой беседы с клиентом, используя метод активного слушания.

Часть 2. Проанализировать план телефонного разговора (предложенный преподавателем) исправить в нем ошибки и записать полученный результат.

ЗАДАНИЕ К ЗАЧЕТУ № 3

Часть 1. Составление плана деловой беседы с клиентом, используя, метод пассивного слушания.

Часть 2. Проанализировать план телефонного разговора (предложенный преподавателем) исправить в нем ошибки и записать полученный результат.

ЗАДАНИЕ К ЗАЧЕТУ № 4

Часть 1. Составление плана телефонного разговора при входящем звонке.

Часть 2. Проанализировать план деловой беседы (предложенной преподавателем) исправить в ней ошибки и записать полученный результат.

ЗАДАНИЕ К ЗАЧЕТУ № 5

Часть 1. Составление плана телефонного разговора при исходящем звонке

Часть 2. Проанализировать план деловой беседы (предложенной преподавателем) исправить в ней ошибки и записать полученный результат.

Критерии оценки части 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, но имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание телефонного разговора соответствует теме, не соблюдены все этапы телефонного разговора, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести телефонного разговор, не демонстрирует знание правил этикет при исходящем звонке, имеются значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Критерии оценки части 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор (деловую беседу) между турагентом и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор (деловую беседу) между турагентом и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал телефонный разговор (деловую беседу) между турагентом и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал телефонный разговор (деловую беседу) между турагентом и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

**3.1.4 Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету:
МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства для 2 курса**

Вопросы для проведения экзамена (2 курс, 4 семестр):

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ №1

Текст задания:

1. Понятие обслуживания клиентов в сфере туризма..
2. Основные стандарты обслуживания клиентов туриндустрии.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 2

Текст задания:

1. Обслуживание клиентов в туриндустрии: правила и стандарты. Порядок действий.
2. Цели и задачи обслуживания клиентов в сфере туризма. Основные правила и нормы.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 3

Текст задания:

1. Деловое общение в индустрии туризма и гостеприимства. Этика и этикет.
2. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в туриндустрии.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 4

Текст задания:

1. Конфликты и стрессы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
2. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 5

Текст задания:

1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере туризма.
2. Стандарты обслуживания клиентов в туриндустрии.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 6

Текст задания:

1. Программа лояльности клиентов в сфере туризма.
2. Факторы влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятия туризма.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 7

Текст задания:

1. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.
2. Правила ведения диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 8

Текст задания:

1. Правила ведения диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время предоставления информации.
2. Факторы влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятия гостеприимства.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 9

Текст задания:

1. Понятие обслуживания гостей в сфере гостеприимства.
2. Основные стандарты обслуживания гостей в гостиничной индустрии.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 10

Текст задания:

1. Обслуживание гостей в индустрии гостеприимства: правила и стандарты. Порядок действий.
2. Цели и задачи обслуживания гостей в сфере гостеприимства. Основные правила и нормы.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 11

Текст задания:

1. Деловое общение в индустрии туризма и гостеприимства. Этика и этикет.
2. Встреча, обслуживание и расчет гостей, прощание в индустрии гостеприимства.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 12

Текст задания:

1. Организация и подготовка процесса обслуживания гостей при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства.
2. Стандарты обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 13

Текст задания:

1. Программа лояльности гостей в сфере гостеприимства.
2. Виды расчетов за оказанные услуги в сфере туризма и гостеприимства.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 14

Текст задания:

1. Компенсация за непредставленные услуги и возмещение убытков туристам.
2. Взаимосвязь индустрии гостеприимства и туризма.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 15

Текст задания:

1. Туристские ресурсы Тамбовской области.
2. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 16

Текст задания:

1. Структура рынка туристских услуг.
2. Виды расчетов за оказанные услуги в сфере туризма и гостеприимства.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 17

Текст задания:

1. Ценообразование: расчет цены услуг..
2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 18

Текст задания:

1. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
2. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 19

Текст задания:

1. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 20

Текст задания:

1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
2. Деловое общение. Этика и этикет.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 21

Текст задания:

1. Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов
2. Основные характеристики расчетов с проживающими.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 22

Текст задания:

1. Оформление счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги.
2. Технология освобождения номера, выписки и проводов гостей

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 23

Текст задания:

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 24

Текст задания:

1. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.
2. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 25

Текст задания:

1. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
2. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 26

Текст задания:

1. Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей.
2. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 27

Текст задания:

1. Факторы, определяющие уровень обслуживания
2. Положительные психологические контакты и эмоции у клиента.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 28

Текст задания:

1. Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы.
2. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 29

Текст задания:

1. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности.
2. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

ЗАДАНИЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ № 30

Текст задания:

1. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления
2. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.

Критерии оценивания дифференцированного зачета: МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства для 2 курса.

Отметка «**ОТЛИЧНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка «**ХОРОШО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

3.1.6 Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету по учебной практике: УП.01.01 для 2 курса

4. Оценка по учебной и производственной практике

4.1.2 Общие положения

Целью оценки по учебной и производственной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

4.1.3 Результаты и основные показатели оценки результата учебной практики

Таблица 3

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Дневник учебной практики аттестационный лист

Таблица 4

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Дневник учебной практики аттестационный лист

	социального и культурного контекста	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Дневник учебной практики аттестационный лист

4.1.4 Перечень заданий для оценки освоения учебной практики

Перечень заданий
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб
Разработка плана целей деятельности служб
Осуществление делопроизводства и документооборота
Составление деловых документов
Составление организационных и распорядительных документов
Создание отчетов
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов
Дифференцированный зачет

4. 1. 5. Форма аттестационного листа по учебной практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О.
 Обучающегося(йся) 2 _____ курса по программе ПССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство _____
код и наименование
 прошел (ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль
 текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
наименование профессионального модуля
 в объеме 108 часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. (рассредоточено)
 в организации ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж» с. Турмасово
наименование организации, адрес места нахождения

Виды и качество выполнения работ

Вид и объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося (йся) во время учебной практики (дополнительная характеристика дается в произвольной форме)

С оценкой _____ / _____ /
« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель практики от колледжа _____ / _____ /
М.П.

4.1.6. Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету: УП.01.01 Учебная практика для 2 курса

Задание к дифференцированному зачету № 1

Заполните анкету гостя произвольными реквизитами в соответствии с правилами заполнения бланков строгой отчетности.

Задание к дифференцированному зачету № 2

Составьте список нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Ознакомьтесь с основными положениями данных документов.

Задание к дифференцированному зачету № 3

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Задание к дифференцированному зачету № 4

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора..

Задание к дифференцированному зачету № 5

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задание к дифференцированному зачету № 6

Составьте стандарт внешнего вида для женщины – сотрудника службы приема и размещения

Задание к дифференцированному зачету № 7

По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

Задание к дифференцированному зачету № 8

Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий

Задание к дифференцированному зачету № 9

Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

Задание к дифференцированному зачету № 10

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Тамбовской области. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития.

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: студенты профильного вуза

Задание к дифференцированному зачету № 11

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Тамбовской области. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития.

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: бизнесмены, политики, журналисты?

Задание к дифференцированному зачету № 12

В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура - 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

Задание к дифференцированному зачету № 13

Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы вернуть часть денежных средств. Ваши действия, по правилам оформления возврата денежных средств

Задание к дифференцированному зачету № 14

Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии с неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

Задание к дифференцированному зачету № 15

Гостиница «Томь» предложила к продаже 2000 номеров. На 01.09.202_г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.202_г. На

01.10.2014г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.202__г.

Задание к дифференцированному зачету № 16

Прибывшие гости заселились в отель, оплатив стоимость проживания. Через некоторое время поступил звонок из номера на стойку портье с просьбой заменить категорию номера ввиду того, что кондиционер не работает и вид на бассейн их не интересует.

Задание к дифференцированному зачету № 17

В отель «Сибирь» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандартный улучшенный» стоимостью 5000руб./ сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1200 руб./ сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 14 февраля в 12.00, выезд 18 февраля в 19

Задание к дифференцированному зачету № 18

В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 6 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 4 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью 3000руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 февраля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.

Задание к дифференцированному зачету № 19

Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка - 2780 руб., ужин в номер - 3110руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

Задание к дифференцированному зачету № 20

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2500. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00

Задание к дифференцированному зачету № 21

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.30. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

Задание к дифференцированному зачету № 22

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не "потеряв" гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения

Задание к дифференцированному зачету № 23

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

Задание к дифференцированному зачету № 24

Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, выберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

Задание к дифференцированному зачету № 25

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

Задание к дифференцированному зачету № 26

Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, выберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

Задание к дифференцированному зачету № 27

Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.

Задание к дифференцированному зачету № 28

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание к дифференцированному зачету № 29

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание к дифференцированному зачету № 30

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения,

соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания – кабинет № 16 Турагентской и Туроператорской деятельности
2. Максимальное время выполнения задания: 6 часов.

Критерии оценки результата:

Оценка «5» (отлично). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. Точное соблюдение всех требований руководителя практики.

Оценка «4» (хорошо). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь преподавателя для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «3» (удовлетворительно). Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью преподавателя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «2» (неудовлетворительно) обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

ЗАДАНИЕ 5

5. Оценка по производственной практике

5.1.1 Общие положения

Целью оценки по производственной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

5.2. Результаты и основные показатели оценки результата ПП.01.01 производственной практики

Таблица 3

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Дневник производственной практики аттестационный лист
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность	Дневник

	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	производственной практики аттестационный лист
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Дневник производственной практики аттестационный лист
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Дневник производственной практики аттестационный лист

Таблица 4

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Дневник производственной практики аттестационный лист

4.3 Перечень заданий для оценки освоения ПП.01.01 производственной практики

Перечень заданий
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.
Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском

и иностранном языке.
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;
Внесение изменений в заказ.
Составление и обработка документации;
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Дифференцированный зачет.

4.4 Форма аттестационного листа по производственной практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О.

обучающегося(йся) 3 курса по программе ПССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство _____
код и наименование
 прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
 в объеме 72 часов с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г. (концентрированно)
 в организации _____ с. Турмасово
наименование организации, адрес места нахождения

Виды и качество выполнения работ

Вид и объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающейся во время производственной практики *(дополнительная характеристика дается в произвольной форме)*

_____ с оценкой _____
 / _____ /
 «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации _____ / _____ /
 М.П.

Руководитель практики от колледжа _____ / _____ /
М.П.

4.6. Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету: ПП.01.01 Производственная практика для 2 курса

Задание к дифференцированному зачету № 1

Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.

Задание к дифференцированному зачету № 2

Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства.

Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?

Задание к дифференцированному зачету № 3

Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?

Задание к дифференцированному зачету № 4

Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, научно-технический прогресс, комфорт.

Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?

Задание к дифференцированному зачету № 5

Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями? Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?

Задание к дифференцированному зачету № 6

Дайте характеристику административной школе менеджмента: годы развития, авторы и последователи, основные идеи, практическое значение для современного менеджмента.

Как вы понимаете принципы управления по А. Файоллю? Составьте таблицу, продумайте и запишите краткое пояснение для каждого принципа.

Задание к дифференцированному зачету № 7

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины – сотрудника службы приема и размещения

Задание к дифференцированному зачету № 8

Дайте характеристику школе человеческих отношений: годы развития, авторы и последователи, основные идеи, практическое значение для современного менеджмента.

Что такое Хоторнский эффект (Hawthorne effect)? Придумайте и опишите пример проявления такого эффекта в деятельности какой-либо организации (или одного ее подразделения).

Задание к дифференцированному зачету № 9

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

Задание к дифференцированному зачету № 10

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения

Задание к дифференцированному зачету № 11

Дайте характеристику школе наук о поведении: годы развития, авторы и последователи, основные идеи, практическое значение для современного менеджмента.

Вспомните основные положения теорий «Х» и «Y», предложенных американским ученым Дугласом Мак-Грегором. Какие идеи кажутся вам более правильными и соответствующими современным условиям? Какие положения и выводы вы будете использовать в своей работе менеджером? Почему?

Задание к дифференцированному зачету № 12

Проведите заселение гостя в соответствии с его запросами (обозначьте запросы)

Задание к дифференцированному зачету № 13

В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?

Задание к дифференцированному зачету № 14

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задание к дифференцированному зачету № 15

Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.

Задание к дифференцированному зачету № 16

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задание к дифференцированному зачету № 17

Составить проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть

сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.

Задание к дифференцированному зачету № 18

Для того, чтобы администратор гостиницы могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Опишите действия секретаря администратора.

Задание к дифференцированному зачету № 19

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

Задание к дифференцированному зачету № 20

Рассчитайте численность служащих для гостиницы из 100 номеров.

Исходя из дневной выработки одного служащего в 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80% в рассматриваемый период (год) гостиница нуждается ежедневно в 5 служащих, чтобы справиться с объемом работ.

Задание к дифференцированному зачету № 21

Разработайте гостиничный продукт (на основе методов формирования гостиничного продукта).

Задание к дифференцированному зачету № 22

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Г-жа Меринда Смит, очень любит путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в г. Волгоград остановилась в гостинице Hampton by Hilton на 2 суток. Затем она поехала в другой город и снова выбрала гостиницу международной цепи Hilton.

Задание.

1. Объясните, почему г-жа Меринда Смит воспользовалась услугами гостиницы принадлежащей к международной гостиничной цепи (укажите, каковы были основные мотивы ее выбора в пользу данного средства размещения)?

2. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

3. Представьте краткую информацию о гостиничном бренде Hilton: ее основатель, какой стране принадлежит бренд, в каких странах открыты гостиницы данного бренда, перечислите несколько отличительных стандартов обслуживания для этого бренда?

Задание к дифференцированному зачету № 23

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету, при этом он оставил в комнате ключ. Он обращается к администратору службы приема и размещения с просьбой открыть дверь и сообщает, что в номере непотушенная сигарета.

Задание.

1. Как должен поступить администратор в этой ситуации?

2. Изложите основные требования по пожарной безопасности в гостинице.
3. Назовите документ (документы), обеспечивающие основные положения для организации противопожарной безопасности в гостиницах.

Задание к дифференцированному зачету № 24

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Вы - менеджер турфирмы

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание.

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Поясните действия менеджера турфирмы, продавшего турпутевку.
3. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животными, по следующим критериям: место расположения, уровень сервиса, перечень услуг, ценовая политика.

Задание к дифференцированному зачету № 25

Управление предприятием

Вы - руководитель предприятия

Управление предприятием осуществляется топ-менеджером или директором, при этом они руководствуются общими базовыми стандартами управления.

Задание.

1. Укажите основные обязанности управленца предприятием (общего характера) / (не менее четырех).

Задание к дифференцированному зачету № 26

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Вы - менеджер турфирмы

Произошла конфликтная ситуация с клиентом. Администратор отеля или менеджер турфирмы пытается ее урегулировать. Клиент раздражен.

Задание.

1. Предложите технику или способ, или метод (который предлагаю психологи) конструктивного урегулирования конфликтной ситуации в целом, не в зависимости от причин.
2. Назовите один прием или технику урегулирования конфликта. Ответ обоснуйте.
3. Дайте определение понятию конфликт и управление конфликтом.

Задание к дифференцированному зачету № 27

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Вы - менеджер турфирмы

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства и сферы туризма появился новый сегмент клиентов - «деловая женщина».

Задание.

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы и турфирмы (общие требования).
3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Задание к дифференцированному зачету № 28

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Вы - менеджер турфирмы

При оформлении поселения гостя (при расчете), у администратора «вызвала подозрение» кредитная карта. При оплате тура по безналичному расчету у менеджера «вызвала подозрение» кредитная карта. У гостя кредитная карта Visa.

Задание.

1. Действия администратора, менеджера. Как проверить подлинность кредитной карты Visa (опишите основные действия)?
2. Что, если подпись на полосе карты отличается от подписи гостя на слипе? Ответ обоснуйте.

Задание к дифференцированному зачету № 29

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Вы - менеджер турфирмы

Гость оформляет у администратора службы приема и размещения самый дорогой номер гостиницы. Турист интересуется эксклюзивным предложением отдыха за рубежом. Администратор, менеджер, усомнившись (внешний вид гостя) в платежеспособности гостя не спешит оформить заказ.

Задание.

1. Действия администратора, менеджера. Как можно проверить, верны ли сомнения администратора?
2. Как можно выяснить о платежеспособности гостя гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание к дифференцированному зачету № 30

Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы

Вы - менеджер турфирмы

Гость уточняет у администратора службы приема и размещения гостиницы, у менеджера турфирмы информацию о достопримечательностях туристской дестинации.

Задание.

Проинформируйте клиента о трех основных достопримечательностях г. Мичуринска («визитная карточка» города)

- назовите достопримечательности
- укажите адрес (расположение)
- культурно-исторические особенности (значимость)
- краткую историческую справку объекта

Условия выполнения задания:

3. Место выполнения задания – кабинет № 16 Турагентской и Туроператорской деятельности

4. Максимальное время выполнения задания: 6 часов.

Критерии оценки результата:

Оценка «5» (отлично). Выполнение работ в соответствии с заданием практики без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. Точное соблюдение всех требований руководителя практики.

Оценка «4» (хорошо). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с незначительными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь преподавателя для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «3» (удовлетворительно). Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью преподавателя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «2» (неудовлетворительно) обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

5. Экзаменационные билеты для оценки освоения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий и гостеприимства.

5.1. Задания для промежуточного контроля по экзамену: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий и гостеприимства для 2 курса

ЗАДАНИЕ 5

Вопросы для проведения экзамена (3 курс, 4 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания:

1. Формы оплаты за услуги гостиниц.
2. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

Текст задания:

1. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
2. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

Текст задания:

1. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
2. Формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

Текст задания:

1. Основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование мест в гостинице.

2. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

Текст задания:

1. Исключение фактора ошибок и неполноты сведений в заявке на бронирование, полученной по телефону.
2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

Текст задания:

1. Виды «комплиментов» постоянным гостям, персональным и дополнительных услуг и порядок их оказания.
2. Принципы построения организационных структур предприятия туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

Текст задания:

1. Порядок оплаты за услуги проживания (согласно Правилам предоставления)
2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

Текст задания:

1. Порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.
2. Цели, функции и принципы управления персоналом.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

Текст задания:

1. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций.
2. Понятия: персонал, управление персоналом.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

Текст задания:

1. Реализация принципов мотивации эффективного труда работников через технику учета и анализа жалоб клиентов.
2. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

Текст задания:

1. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу.
2. Каналы продаж гостиничного продукта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

Текст задания:

1. Источники возникновения конфликта..
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

Текст задания:

1. Классификация номерного фонда гостиниц в России..
2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

Текст задания:

1. Операционный процесс размещения гостей.
2. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

Текст задания:

1. Должностные обязанности и уровень компетентности работников, занятых на уборке номерного фонда гостиницы.
2. Правила обращения с магнитными ключами.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

Текст задания:

1. Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.
2. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

Текст задания:

1. Служба приёма и размещения: структура и функции..
2. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

Текст задания:

1. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд.
2. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

Текст задания:

1. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя.
2. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

Текст задания:

1. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу.
2. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

Текст задания:

1. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице. Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
2. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

Текст задания:

1. Стратегия ведения бизнеса в индустрии гостеприимства..

2. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

Текст задания:

1. Основные циклы бизнеса в гостеприимстве..
2. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

Текст задания:

1. Функциональное назначение гостиниц.
2. Составление счета за обслуживание.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

Текст задания:

1. Виды гостиниц и их характеристика.
2. Сущность и виды планирования деятельности организации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26

Текст задания:

1. Классификация гостиниц..
2. Требования, предъявляемые к целям организации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27

Текст задания:

1. Классификация предприятий питания..
2. Классификация управленческих решений по способам разработки.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28

Текст задания:

1. Типы предприятий питания и их характеристика.
2. Понятие управленческого решения: основные определения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29

Текст задания:

1. Понятие культуры обслуживания..
2. Системный подход к менеджменту: авторы, годы становления, основные идеи, вклад в современный менеджмент.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30

Текст задания:

1. Обслуживание в номерах (основные правила)..
2. Вклад российских ученых в развитие науки об управлении.

Критерии оценивания экзамена: ПМ. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий и гостеприимства для 2 курса.

Отметка «ОТЛИЧНО» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен

в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка **«ХОРОШО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка **«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка **«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

6.1. Пакет экзаменатора

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: кабинет 16 Турагентской и Туроператорской деятельности
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
Задание № 1. 1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции. 2. Должностная инструкция секретаря руководителя. Назначение, особенности разработки, правила оформления.		
Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств)	Отметка о выполнении
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	балльная оценка
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	балльная оценка
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	балльная оценка
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги;	балльная оценка
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	балльная оценка
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	балльная оценка
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	балльная оценка
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке	- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	балльная оценка

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенностей социального и культурного контекста;	
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	балльная оценка

