

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский колледж современного образования»

**ПРИНЯТ**

методическим советом  
ЧПОУ «Магнитогорский колледж  
современного образования»

Протокол № 7 от 28.06 2023 г.

**СОГЛАСОВАНО:** \_\_\_\_\_

Белых Мария Витальевна, директор  
Бюро Путешествий Марии Белых

« 28 » 06 2023 г.



**УТВЕРЖДАЮ:** \_\_\_\_\_

Кузьмина С.А., директор ЧПОУ  
«Магнитогорский колледж  
современного образования»

« 23 » 08 2023 г.



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

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

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Форма обучения – заочная

г. Магнитогорск, 2023г.

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»
2. Сафонова И.В., преподаватель «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

## Содержание

	стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля.....	7
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.....	9
2. Задания для контроля и оценки освоения программы профессионального модуля.....	10
...	
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	10
2.2 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства.....	14
2.3 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения.....	21
2.4 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства....	24
2.5. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	28
2.6 Контроль приобретения практического опыта.....	33
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	34

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** (далее ПМ.01) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство** в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму и гостеприимству».

**Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Таблица 1

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки
1	2	3
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- знание основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	- оценка деятельности учащихся во время практических занятий
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- знание законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - знание основ трудового законодательства Российской Федерации	- оценка деятельности учащихся во время деловых игр
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- знания в области организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	- оценка деятельности учащихся во время практических занятий
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- владение линейкой цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - знание ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг	
ОК 1 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	- решение ситуационных кейсов
ОК 2 – Использовать современные средства поиска, анализа и	- знание современных глобальных информационных платформ - знание автоматизированных	- оценка деятельности учащихся во время практической

интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности-	систем управления в индустрии гостеприимства	работы
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное и профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- владение способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия	
ОК 4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- владение культурой межличностного общения	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 5 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- владение техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- использование инструментов социального маркетинга с целью решения проблем сохранения окружающей среды	- тестирование - оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 9 – Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	- оценка деятельности учащихся во время практической работы

1.1.2 Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Таблица 2

<b>Иметь практический опыт</b>	<b>Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>УП.01.01</b>	
<p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт ВПД</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-составление и обработка необходимой документации</li> <li>-отработка навыков общения с потребителем в процессе обслуживания</li> <li>-отработка навыков работы с информационной базой</li> </ul>	<p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей</p>
<b>ПП.01.01</b>	
<p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт ВПД</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять процедуры приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей туристских групп/ иностранных туристов</li> <li>- выполнять процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены</li> <li>- осуществлять подготовку проекта договоров.</li> <li>- обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>- осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг</li> <li>- организовывать отъезд гостей</li> </ul>	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье</p>

### 1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

Таблица 3

<b>Освоенные умения, усвоенные знания</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма проверки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</li> <li>- умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</li> <li>- владение технологией</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка деятельности учащихся во время практики</li> <li>- оценка деятельности учащихся во время деловых игр</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги</li> </ul>	<p>делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках</li> <li>- использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</li> <li>- владение культурой межличностного общения</li> <li>- знание цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</li> <li>- знание ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг</li> <li>- пользование контрольно-кассовым и программно-аппаратным оборудованием</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр</li> <li>- тестирование</li> <li>- решение ситуационных кейсов</li> <li>- практические работы на уроках</li> <li>- текущая аттестация</li> <li>- промежуточная аттестация</li> </ul>
--	---	---

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

### 1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля:

Таблица 4

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	Экзамен Дифференцированный зачет
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Дифференцированный зачет
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Экзамен
УП.02.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.02.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	<b>Экзамен по модулю</b>

### 1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по всем

элементам профессионального модуля (междисциплинарным курсам и практикам), а также в целом по модулю.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на междисциплинарный курс, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы междисциплинарного курса, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой профессионального модуля.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических работ по междисциплинарным курсам, а также при выполнении заданий в ходе учебной или производственной практик.

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам, входящим в профессиональный модуль. Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля. Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике является приобретение практического опыта. Контроль и оценка по учебной и (или) производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и заверенной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итоговый контроль освоения видов профессиональной деятельности **МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства, МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения, МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства** осуществляется на экзамене по модулю – **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен по модулю – **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** проводится в виде обобщающего экзамена, содержащего:

- оценку теоретических знаний
- выполнение практической квалификационной работы по ВПД
- оценку сформированности общих и профессиональных компетенций по ВПД:

Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, Изучение основ делопроизводства, Соблюдение норм этики делового общения, Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю – является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При



отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

### *1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

#### 2.1.1. Задания для промежуточной аттестации

##### Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Форма:** дифференцированный зачёт

**Общие компетенции:** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9

**Профессиональные компетенции:** ПК 1.1, ПК 12.2, ПК 1.3, ПК 1.4

##### Умения:

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
- использовать современное программное обеспечение
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

##### Знания:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
- методы планирования труда работников службы приема и размещения
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

#### Список вопросов к дифференцированному зачёту

- 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
- 3.Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.
- 4.Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения
- 5.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
- 6.Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
- 7.Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
8. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления
- 9 Правила техники безопасности, противопожарной безопасности
- 10 Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

- 11 Методика определения численности работников качественного обслуживания гостей
- 12 Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах
- 13 Факторы, определяющие уровень обслуживания
- 14 Положительные психологические контакты и эмоции у клиента
- 15 Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы
- 16 Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей
- 17 Конфликты и стрессы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
- 18 Изучение норм и правил поведения персонала с гостями
- 19 Проблемы службы приема и размещения
- 20 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- 21 Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю
- 22 Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные
- 23 Система контроля доступа в помещения гостиницы
- 24 Процесс поселения в гостиницу
- 25 Стандарты качества обслуживания при приеме гостей
- 26 Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
- 27 Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
- 28 Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов
- 29 Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
- 30 Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления

### Тестовые задания

#### 1 Туристской деятельностью является:

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения.
- в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

#### 2 Неизменными составляющими тура являются:

- а) размещение б) питание в) транспортное обслуживание г) экскурсии

#### 3. Туристский пакет включает элементы:

- а) туристский центр – дестинация б) услуги размещения в) транспорт г) экскурсионные услуги д) трансферт е) дополнительные услуги ж) все вышеперечисленное

#### 4. Туристскую деятельность необходимо осуществлять в гармонии с (со):

- а) специфическими особенностями и традициями принимающих регионов и стран,
- б) нормативными документами
- в) газетными и журнальными статьями

#### 5. Государственные власти должны обеспечивать защиту:

- а) туристов и посетителей и их имущества
- б) собственных граждан от туристов
- в) государственных объектов

**6. Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями:**

а) презентативный б) рецептивный в) репрезентативный г) инициативный

**7. Третий возраст в туризме это:**

а) Возраст туриста около 30 лет  
б) Туристы пенсионного возраста  
в) Туристы, посещающие дестинацию в третий раз

**8. Деловой туризм:**

а) позволяет активизировать бизнес  
б) служит для развлечения участников  
в) помогает выучить иностранный язык

**9. Культурно-познавательный туризм еще называют:**

а) экскурсионным б) диггерским в) паломническим

**10. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:**

а) турагенты;  
б) туроператоры;  
в) туристы.

**11. В оптовой продаже турпродукта участвуют в РФ:**

а) турагенты;  
б) туроператоры;  
в) туристы.

**12. В розничной продаже турпродукта участвуют в РФ:**

а) турагенты;  
б) туроператоры;  
в) туристы.

**13. Розничная реализация турпродукта осуществляется:**

а) по договору-поручению;  
б) по договору комиссии;  
в) по договору о туристском обслуживании.

**14. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:**

а) в договоре о туристском обслуживании;  
б) в путевке по форме «ТУР-1»;  
в) в каталоге турфирмы.

**15. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:**

а) информация о туроператоре и турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;  
б) максимальное количество туристов в группе;  
в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

**16. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:**

а) в Гражданском кодексе РФ;  
б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;  
в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

**17. Что такое мотивы туризма?**

а) интенсивность посещения дестинации;  
б) психологические и физические потребности людей;  
в) уровень благосостояния населения.

**18. Туроператорская деятельность представляет собой:**

- а) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
- б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
- в) деятельность по формированию и продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

**19 Туристский продукт – это:**

- а) право на тур, предназначенное для реализации туристу
- б) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков
- в) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

**20. В зависимости от потребности путешествия выделяют:**

- а) туризм с размещением в отелях
- б) конгрессный туризм
- в) транзитный туризм

**21 Для технологической карты маршрута характерно следующее:**

- а) в ней определяются основные показатели маршрута
- б) в нее включаются организационные и правовые моменты
- в) в ней отражены основные сведения о стране пребывания и принимающей фирме

**22. Паспорт маршрута включает в себя:**

- а) основные показатели маршрута, даты заездов, места пребывания
- б) условия безопасности туристов на маршруте
- в) организационные и правовые моменты

**23. Информационный листок включает в себя:**

- а) организационные и правовые моменты
- б) необходимые контактные телефоны для связи с посольством России
- в) условия страхования туристов

**24. Памятка для туриста должна содержать информацию о:**

- а) программе тура
- б) таможенных правилах
- в) условиях питания

**25. Инклюзив-тур – это:**

- а) комплексная услуга, включающая в себя весь пакет туристских услуг
- б) набор отдельных туристских услуг
- в) тур, включающий в себя только питание и размещение

**26. Заказной тур включает в себя:**

- а) только питание и размещение
- б) набор отдельных туристских услуг
- в) набор отдельных туристских услуг

**27. При разработке программы обслуживания туристов определяются:**

- а) состав экскурсий и перечень достопримечательностей
- б) условия изменения и расторжения договора натуробслуживание
- в) условия страхования туристов

**28. В чем заключается гарантийная функция туроператора:**

- а) взаимодействие на договорной основе с поставщиками услуг
- б) контроль надежности и качества обслуживания
- в) продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств

**29. По технологическому характеру основных туристских услуг выделяют следующих туристские фирмы:**

- а) инициативные туристские фирмы
- б) операторы международного въездного туризма
- в) рецептивные туристские фирмы
- г) средние операторские фирмы

**30. Размер финансового обеспечения туроператоров, осуществляющие деятельность в сфере внутреннего и международного туризма:**

- а) не менее 10 миллионов рублей
- б) не менее 500 тысяч рублей
- в) не менее 10 миллионов рублей

#### **Критерии оценивания для промежуточной аттестации**

- 85-100 баллов (оценка «отлично») - 85-100% правильных ответов
- 70-84 баллов (оценка «хорошо») - 70-84% правильных ответов
- 50-69 баллов (оценка «удовлетворительно») - 50-69% правильных ответов
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - 0-49% правильных ответов

### **2.2 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства**

#### 2.2.1 Задания для промежуточной аттестации

##### **Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.01.02**

##### **Изучение основ делопроизводства**

**Форма:** дифференцированный зачет

**Общие компетенции:** ОК 2, ОК 4, ОК 9

**Профессиональные компетенции:** ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

##### **Умения:**

- оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, в т.ч. с использованием информационных технологий
- осваивать технологии автоматизированной обработки информации
- использовать унифицированные формы документов
- осуществлять хранение и поиск документов

##### **Знания:**

- понятия, цели, задачи, принципы делопроизводства
- основные понятия документационного обеспечения управления
- системы документооборота
- оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, в т.ч. с использованием информационных технологий
- осуществлять хранение и поиск документов обеспечения управления
- классификацию документов

#### **Список вопросов к дифференцированным зачету**

- 1 Делопроизводства и общие нормы оформления документов
- 2 Документ и его функции.

- 3 Нормативно-методическая база документационного обеспечения Управления
- 4 Требования к составлению и оформлению деловых документов.
- 5 Классификация и структура организационно-распорядительных документов
- 6 Основные виды управленческих документов
- 7 Организационные документы
- 8 Распорядительные документы.
- 9 Виды информационно-справочных документов
- 10 Составление и оформление организационных документов
- 11 Оформление Устава предприятия
- 12 Оформление положения о деятельности учреждения
- 13 Оформление Учредительного договора,
- 14 Оформление штатного расписания
- 15 Разработка структуры, должностных инструкций
- 16 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
- 17 Организация работы с документами
- 18 Понятие и принципы организации документооборота
- 19 Порядок ведения документации.
- 20 Документы по трудовым отношениям
- 21 Деловая речь и ее грамматические особенности
- 22 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства
- 23 Составление приказов, личных дел, списка работников
- 24 Виды номенклатуры дел
- 25 Раскройте понятие «конфиденциальный документ»
- 26 В чем заключается сущность конфиденциального делопроизводства
- 27 Классификация обращений по содержанию и по форме.
- 28 Этапы обработки и движения документов
- 29 Формы регистрации документов
- 30 Виды документации по трудовым отношениям

### Тестовые задания

#### 1. Бланк письма содержит реквизиты:

- а) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, дата документа, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа адресата
- б) герб или эмблема организации, наименование организации, место составления, вид документа, регистрационный номер
- в) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, вид документа, дата документа, регистрационный номер

#### 2. Общий бланк используют:

- а) для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)
- б) для организационно-распорядительных документов
- в) для служебных писем

#### 3. Реквизиты на бланках продольного штампа располагают:

- а) посередине листа в верхней части бланка
- б) флажковым способом
- в) произвольно

#### 4. Бланки конкретных видов документов предназначены для:

- а) для оформления служебных писем
- б) для оформления конкретного вида документа, за исключением служебных писем;
- в) для оформления распорядительных документов

**5. Какой реквизит не входит в состав бланка письма:**

- а) место издания
- б) справочные данные об организации
- в) ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа

**6. Правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы организаций, структурных подразделений – это:**

- а) положение;
- б) устав;
- в) инструкция

**7. Реквизитами Устава являются:**

- а) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; виза согласования; текст; подпись
- б) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; заголовок; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись
- в) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись

**8. Положение об организации утверждается:**

- а) распорядительным документом вышестоящего ведомства;\
- б) руководителем предприятия
- в) руководителем структурного подразделения

**9. Проект положения подписывает:**

- а) юрист
- б) руководитель организации
- в) разработчик

**10. Типовые положения носят:**

- а) формальный характер
- б) обязательный характер
- в) рекомендательный характер

**11. Датой должностной инструкции является:**

- а) дата составления
- б) дата подписания
- в) дата утверждения

**12. Должностная инструкция разрабатывается:**

- а) руководителем структурного подразделения
- б) юрисконсультom предприятия
- в) руководителем предприятия

**13. Должностная инструкция визируется:**

- а) юрисконсультom предприятия
- б) заместителем директора
- в) руководителем организации

**14. Должностная инструкция содержит реквизиты:**

- а) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей
- б) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы
- в) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы

**15. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия:**

- а) решение



- б) приказ
- в) постановление

**16. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства:**

- а) приказ
- б) решение
- в) распоряжение

**17. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа:**

- а) из двух
- б) из одной
- в) из трех

**18. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают:**

- а) в именительном падеже
- б) в родительном падеже
- в) в дательном падеже

**19. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит:**

- а) гриф утверждения
- б) заголовок к тексту
- в) номер документа

**20. Приказ по основной деятельности подписывает:**

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) исполнитель

**21. Постановление подписывает:**

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) руководитель и секретарь коллегиального органа

**22. Приказ по основной деятельности оформляют:**

- а) на бланке письма
- б) на бланке конкретного вида документа
- в) на должностном бланке

**23. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании:**

- а) ПРИКАЗЫВАЮ
- б) приказываю
- в) Приказываю

**24. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом:**

- а) ПРЕДЛАГАЮ
- б) РЕШАЕТ
- в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

**25. Руководитель и главный бухгалтер подписывают:**

- а) письмо-извещение
- б) рекламное письмо
- в) гарантийное письм

**26. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если:**

- а) нет бланка формата А4
- б) текст письма не превышает 6 строк
- в) есть соответствующее указание руководителя

**27. В состав реквизитов служебного письма не входит:**

- а) название вида документа;

- б) адресат;
- в) подпись.

**28. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется:**

- а) на всех документах
- б) только на присылаемых документах
- в) по усмотрению секретаря

**29. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется:**

- а) во всех письмах
- б) в ответных письмах
- в) инициативных письмах

**30. Печатью удостоверяется:**

- а) письмо-напоминание
- б) письмо-приглашение
- в) гарантийное письмо

2.2.2 Задания для промежуточной аттестации

**Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.01.02**

**Изучение основ делопроизводства**

**Форма:** экзамен

**Общие компетенции:** ОК 2, ОК 4, ОК 9

**Профессиональные компетенции:** ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

**Умения:**

- оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, в т.ч. с использованием информационных технологий
- осваивать технологии автоматизированной обработки информации
- использовать унифицированные формы документов
- осуществлять хранение и поиск документов

**Знания:**

- понятия, цели, задачи, принципы делопроизводства
- основные понятия документационного обеспечения управления
- системы документооборота
- оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, в т.ч. с использованием информационных технологий
- осуществлять хранение и поиск документов обеспечения управления
- классификацию документов

**Список вопросов к экзамену**

- 1 Делопроизводства и общие нормы оформления документов
- 2 Документ и его функции.
- 3 Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления
- 4 Требования к составлению и оформлению деловых документов
- 5 Классификация и структура организационно-распорядительных документов
- 6 Основные виды управленческих документов
- 7 Организационные документы
- 8 Распорядительные документы.
- 9 Виды информационно-справочных документов
- 10 Составление и оформление организационных документов
- 11 Оформление Устава предприятия
- 12 Оформление положения о деятельности учреждения
- 13 Оформление Учредительного договора,

- 14 Оформление штатного расписания
- 15 Разработка структуры, должностных инструкций
- 16 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
- 17 Организация работы с документами
- 18 Понятие и принципы организации документооборота
- 19 Порядок ведения документации.
- 20 Документы по трудовым отношениям
- 21 Деловая речь и ее грамматические особенности
- 22 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства
- 23 Составление приказов, личных дел, списка работников
- 24 Виды номенклатуры дел
- 25 Раскройте понятие «конфиденциальный документ»
- 26 В чем заключается сущность конфиденциального делопроизводства
- 27 Классификация обращений по содержанию и по форме.
- 28 Этапы обработки и движения документов
- 29 Формы регистрации документов
- 30 Виды документации по трудовым отношениям

### **Экзаменационные билеты**

#### **Экзаменационный билет № 1**

1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов
  2. Виды документации по трудовым отношениям
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 2**

1. Документ и его функции
  2. Формы регистрации документов
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 3**

1. Управление доходами: оптимизация цены
  2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 4**

1. Требования к составлению и оформлению деловых документов
  2. Классификация обращений по содержанию и по форме
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 5**

1. Классификация и структура организационно-распорядительных документов
  2. В чем заключается сущность конфиденциального делопроизводства
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 6**

1. Основные виды управленческих документов
  2. Раскройте понятие «конфиденциальный документ»
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 7**

1. Организационные документы
  2. Виды номенклатуры дел
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 8**

1. Распорядительные документы
  2. Составление приказов, личных дел, списка работников
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 9**

1. Виды информационно-справочных документов
  2. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 10**

1. Составление и оформление организационных документов
  2. Деловая речь и ее грамматические особенности
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 11**

1. Оформление Устава предприятия
  2. Документы по трудовым отношениям
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 12**

1. Оформление положения о деятельности учреждения
  2. Порядок ведения документации
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 13**

1. Оформление Учредительного договора
  2. Понятие и принципы организации документооборота
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 14**

1. Организация работы с документами
  2. Факторы, приводящие к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 15**

1. Разработка структуры, должностных инструкций
  2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачёт)**

- «5» - от 27 до 30 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «4» - от 21 до 26 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «3» - от 15 до 21 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «2» - от 0 до 14 правильных ответов из 30 вопросов теста

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации(экзамен)**

**«Отлично»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Хорошо»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Удовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

**«Неудовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки

## 2.3 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

### 2.3.1 Задания для промежуточной аттестации

#### **Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

**Форма:** дифференцированный зачет

**Общие компетенции:** ОК 1, ОК 2, ОК 4

**Профессиональные компетенции:** ПК 1.2, ПК 1.3

#### **Умения:**

- умение систематизировать знания об этике как философской науке, объектом изучения которой выступает мораль
- формирование представления о специфике, категориях и функциях профессиональной этики
- умение ориентироваться в вопросах управленческой этики, корпоративной этики и этики делового общения
- приобретение умений организовывать и проводить официальные мероприятия

#### **Знания:**

- знание о профессиональной культуре специалиста по социально-культурному сервису и туризму
- знание профессионально-этических стандартов туристской деятельности;
- знание этических основ коммуникации с официальными лицами и деловыми партнерами в рамках делового протокола
- знание бизнес-этикета и овладение навыками этикетного общения
- знание особенностей межкультурной коммуникации и бизнес-этикета

#### **Список вопросов к дифференцированному зачету**

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

18. Культура делового спора
19. Деловое письмо
20. Этические нормы телефонного разговора
21. Речевой этикет
22. Культура внешности делового человека
23. Визитные карточки, их роль в деловом мире
24. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
25. Виды деловых приемов
26. Общие правила поведения за столом
27. Сервировка стола и обслуживание гостей
28. Межкультурные факторы деловых контактов
29. Отличие правовой регуляции социального поведения от моральной
30. Концепция корпоративной социальной ответственности

### Тестовые задания

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
  - а) развернете и положите на колени
  - б) заткнете за воротник
2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
  - а) теми, что лежат дальше от тарелки
  - б) теми, что лежат ближе к тарелке
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
  - а) той, что сидит слева от него
  - б) той, что сидит справа
4. Вам подали второе блюдо:
  - а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части
  - б) постепенно отрезать мелкие кусочки
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
  - а) да
  - б) нет
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
  - а) Вы сами потянетесь за ним
  - б) попросите передать его Вам
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
  - а) да
  - б) нет
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
  - а) не объясняя причин
  - б) объясните причину отказа
9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
  - а) вилкой
  - б) рукой
10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
  - а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо
  - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку
11. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:
  - а) традиции и обычаи

- б) климат
  - в) черты национального характера
  - г) форма государственного и политического устройства.
12. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?
- а) вежливость
  - б) эмоциональность
  - в) законопослушность
  - г) деловитость
13. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?
- а) личные связи
  - б) черты национального характера
  - в) пунктуальность
  - г) процедура знакомства
14. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?
- а) неформальная форма одежды на переговорах
  - б) национальные элементы в одежде
  - в) одежда высокого качества из натурального материала
  - г) яркие, броские тона в одежде
15. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?
- а) Frau Doktor
  - б) Gnadiges Fraulein
  - в) Gnadige Frau
  - г) Fraulein
16. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?
- а) низкий поклон
  - б) рукопожатие
  - в) похлопывание по плечу
  - г) объятия
17. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?
- а) согласие
  - б) отказ
  - в) указание на то, что мысль собеседника понятна
  - г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию
18. Что не является характерной чертой американского делового этикета?
- а) утилитаризм
  - б) почитание традиций
  - в) пренебрежение к мелочам
  - г) ясность и простота в общении
19. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?
- а) по имени
  - б) по фамилии
  - в) по должности
  - г) по фамилии и имени
20. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) национальными традициями
  - б) темпераментом
  - в) религиозными верованиями
  - г) эмоциональностью
21. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) суббота, воскресенье

- б) воскресенье, понедельник  
 в) пятница, суббота  
 г) четверг, пятница
22. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?  
 а) национальной безопасности  
 б) политики и религии  
 в) культуры и искусства  
 г) семьи и брака
23. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:  
 а) беседа за чаем с пирожными  
 б) обеденный перерыв  
 в) договоренность о подписании контракта  
 г) выражение недоверия участникам переговоров
24. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?  
 а) телефонный звонок во время беседы  
 б) предложение выпить чашку кофе  
 в) вопросы о здоровье  
 г) подача к кофе прохладительных напитков
25. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?  
 а) на осенний период  
 б) на зимний период  
 в) на летний период  
 г) на весенний период

#### **Критерии оценивания для промежуточной аттестации**

- «5» - от 22 до 25 правильных ответов из 25 вопросов теста  
 «4» - от 18 до 21 правильных ответов из 25 вопросов теста  
 «3» - от 17 до 20 правильных ответов из 25 вопросов теста  
 «2» - от 0 до 16 правильных ответов из 25 вопросов теста

### **2.4 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

#### **2.4.1 Задания для промежуточной аттестации**

##### **Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.01.04**

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

##### **Форма:** экзамен

**Общие компетенции:** ОК 1, ОК 2, ОК 9

**Профессиональные компетенции:** ПК 1.4

##### **Умения:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами

##### **Знания:**

- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций



### Список вопросов к экзамену

1. Ценообразование: расчет цены услуг
2. Методы расчета цены туристских услуг
3. Управление доходами: оптимизация цены
4. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
5. Понятие тарифа
6. Варианты тарифов
7. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
8. Понятие инструменты revenue management
9. Прогнозирование revenue management
10. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
11. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
12. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
13. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
14. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
15. Понятие обслуживания клиентов
16. Основные стандарты обслуживания клиентов
17. Обслуживание клиентов: правила и стандарты
18. Порядок действий обслуживания клиентов
19. Цели и задачи обслуживания
20. Основные правила и нормы обслуживания клиентов
21. Деловое общение. Этика и этикет
22. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание
23. Введение и закрепление лексики
24. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги
25. Условия договора с поставщиками услуг, позволяющие туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому
26. Оптимальный метод ценообразования турпродукта
27. Факторы влияния на цены товаров и услуг
28. Связь величины надбавки к себестоимости турпродукта с с величиной спроса на этот турпродукт
29. Факторы, приводящие к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт
30. Влияние условий договора туроператора с поставщиком услуг на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика и от объема реализованного турпродукта

### Экзаменационные билеты

#### Экзаменационный билет № 1

1. Ценообразование: расчет цены услуг
  2. Основные стандарты обслуживания клиентов
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### Экзаменационный билет № 2

1. Методы расчета цены туристских услуг
  2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### Экзаменационный билет № 3

1. Управление доходами: оптимизация цены
2. Порядок действий обслуживания клиентов.

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 4**

1. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
2. Цели и задачи обслуживания

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 5**

1. Понятие тарифа
2. Основные правила и нормы обслуживания клиентов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 6**

1. Варианты тарифов
2. Деловое общение. Этика и этикет

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 7**

1. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
2. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 8**

1. Понятие инструменты revenue management
2. Введение и закрепление лексики

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 9**

1. Прогнозирование revenue management
2. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 10**

1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
2. Условия договора с поставщиками услуг, позволяющие туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 11**

1. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
2. Оптимальный метод ценообразования турпродукта

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 12**

1. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
2. Факторы влияния на цены товаров и услуг

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 13**

1. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
2. Связь величины надбавки к себестоимости турпродукта с с величиной спроса на этот турпродукт

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 14**

1. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
2. Факторы, приводящие к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 15**

1. Понятие обслуживания клиентов

2. Влияние условий договора туроператора с поставщиком услуг на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика и от объема реализованного турпродукта  
Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Критерии оценивания для промежуточной аттестации**

**«Отлично»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Хорошо»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Удовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

**«Неудовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки

**2.5 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**  
Комплект разрабатывается в соответствии с формой проведения экзамена по модулю

**2.5 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий**

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ**  
**количество вариантов \_15\_**

**Оцениваемые компетенции:** \_ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9  
ПК 1.1, ПК 12.2, ПК 1.3, ПК 1.4

**Условия выполнения задания** демонстрация трудовых функций, приобретённых во время производственной практики

**Задание № 1**

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: 19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

**Задание № 2**

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 № 3**

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 – 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера

**Задание № 4**

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 3000 руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 февраля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00

**Задание № 5**

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 5000 руб./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 19.00

**Задание № 6**

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 № 7**

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. 7. 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 № 8**

Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии з неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

#### **Задание № 9**

Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возратить часть денежных средств. Ваши действия, по правилам оформления возврата денежных средств

#### **Задание № 10**

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 № 11**

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. 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 №12**

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. 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 № 13**

Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

#### **Задание № 14**

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 № 15**

По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении

### **Инструкция**

1. Максимальное время выполнения одного задания – 15мин

### **Критерии оценки**

Оценка	Показатели оценивания
«отлично»	<p>выставляется обучающемуся, если он 1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса,</p> <p>свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет комплекс или иное средство размещения межпредметные связи с другими учебными дисциплинами</p> <p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач</p>
«хорошо»	<p>выставляется обучающемуся, если он 1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов</p> <p>2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой</p> <p>3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа</p>
«удовлетворительно»	<p>выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями</p> <p>Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач</p>
«неудовлетворительно»	<p>выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>

### ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
№1 - №3 Проранжировать порядок действий администратора	ПК.1 – ПК.4	Проверка знаний «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»

**Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых 3**

Задание № 1

Задание № 2

Задание № 3
-------------

**Задание №1****С1 Подготовка к заезду**

- 1 Распечатать список на заезд
- 2 Взять профайлы каждого гостя из папки бронирование и комментариев к ним
- 3 Положить список заезда и регистрационные карты на стойку
- 4 Проинформировать другие отделы о заезде VIP гостей
- 5 Проинформировать F&B о необходимости предоставления комплемента гостю в честь Дня рождения
- 6 Подготовить ключи для гостей
- 7 Запрограммировать ключи для номеров, если есть свободные и чистые
- 8 Положить ключи рядом с регистрационной картой

**Задание №2****С2 Индивидуальное заселение**

1. Администратор приветствует гостя
2. Спрашивает паспорт
3. Находит имя в списке
4. Подтверждает детали бронирования
5. Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать
6. Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения)
7. Возвращает паспорт
8. Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера
9. Уточняет у гостя, будет ли гарантировать доп. расходы
10. Программирует ключи и отдает гостю
11. Информировать о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)
12. Информировать о расписании завтрака и расположении ресторана
13. Информировать о других услугах отеля
14. Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки
15. Желает хорошего дня
16. Кладет профайл в папку
17. Улыбка

**Задание №3****С3 Заселение гостя через турагенство (номер не готов)**

1. Администратор приветствует гостей
2. Спрашивает паспорт и ваучер
3. Находит имя в списке
4. Подтверждает детали Бронирования
5. Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
6. Звонит горничной и уточняет как долго будут убирать номер
7. Предупреждает, что номер еще не готов и уточняет время готовность номера
8. Спрашивает, не хочет ли гость оставить багаж в багажной комнате
9. Предлагает гостю отдохнуть в ресторане, либо пройтись по территории отеля
10. Приглашает гостя, когда будет готов номер
11. Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать
12. Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения)
13. Возвращает паспорт
14. Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы
15. Программирует ключи и отдает гостю
16. Информировать о месторасположении и комнаты (номер комнаты, этаж)
17. Информировать о расписании завтрака и расположении ресторана
18. Информировать о других услугах отеля
19. Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки

20. Желает хорошего дня  
 21 Кладет профайл в папку  
 22 Улыбка

**Время выполнения** каждого задания:

Задание № 1 \_\_\_\_20\_\_ мин./час

Задание № 2 \_\_\_\_20\_\_ мин./час

Задание №3 \_\_\_\_20\_\_ мин./час

**Условия выполнения заданий**

Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности

**Рекомендации** по проведению оценки (*можно расширить*):

1. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки

### 2.6. Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды и объем работ на учебной и/ или производственной практике, требования к их выполнению и/ или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
- координации работы подразделений туроператора, в реализации заказа - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства - выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов - использования техники переговоров, устного общения с клиентом - осуществления	ПК.1.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПК.1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги ОК 1 - принимать	оформлять и обрабатывать заказы клиентов координировать работу по реализации заказа выявить и проанализировать запросы потребителей с целью возможности их реализации - разработать презентацию турпродукта - соблюдать порядок оформления документов строгой отчетности соблюдать правила оформления турпакета	1. Аттестация по итогам стажировки производится в виде защиты обучающимися предоставленного отчета по производственной практике, оформленного в соответствии с правилами и требованиями, установленными ЧПОУ МКСО 2. Оценка качества освоения основной профессиональной образовательной программы включает <b>текущий контроль знаний, промежуточную</b>



<p>расчета с клиентом за предоставленные услуги</p> <p>консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>- осуществления приема заказов от туристов</p> <p>- проверки наличия всех реквизитов заказа</p> <p>- идентификации вида заказа</p> <p>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</p> <p>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p>	<p>нестандартные решения</p> <p>ОК 2 - пользоваться современными информационными технологиями</p> <p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное и профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 4 - пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления различных характеристик гостиничной индустрии</p> <p>ОК 5 - выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 9 - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>- координировать и контролировать деятельность сотрудников предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>перечислить нормативные документы, упорядочивающие деятельность подразделений организации</p> <p>- знать должностные инструкции работников в подразделении</p> <p>- ознакомиться с видами инструктажей по технике безопасности</p> <p>- санитарные нормы и правила содержания жилых помещений гостиницы</p>	<p><b>аттестацию обучающихся</b></p> <p>3. Аттестация профессиональной деятельности производится на основании <b>квалификационного экзамена</b></p> <p>4. Государственная (итоговая) аттестация включает подготовку и <b>защиту выпускной квалификационной работы</b> (дипломная работа).</p>
---	---	--	---



### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные источники:

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>
3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
4. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>
5. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>
6. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/940141>
7. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
8. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
10. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст : электронный

// 11. ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

**Дополнительные источники**

12. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

13. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

13. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

14. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/919893>

**Интернет-ресурсы:**

10. <http://frio.ru/>

Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) России

[spk@frio.ru](mailto:spk@frio.ru) Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства

11. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

12. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

13. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>