

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Казанский национальный исследовательский технологический**  
**университет»**  
**КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**  
**(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)**

  
СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по УПР  
  
\_\_\_\_\_ Л.Х.Уйбекова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

  
УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УР  
  
\_\_\_\_\_ Р.А.Газизов  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
(шифр, специальность)

**Специалист по туризму и гостеприимству**  
(квалификация выпускника)

**2 года 10 месяцев**  
(нормативный срок обучения)

Казань, 2026

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.), и основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Составитель: Сафронова Н.О.

ФОС учебной дисциплины рассмотрен и утвержден на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО «КНИТУ», Протокол № 5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/Сафронова Н.О.

## Содержание

	стр.
1 Паспорт ФОС	4
2 Оценка освоения междисциплинарных курсов профессионального модуля	8
3 Оценка по учебной и производственной практике	21
4 Контрольно-оценочные материалы экзамена (квалификационного) / экзамена по модулю	22

# 1 Паспорт ФОС

## 1.1 Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности – «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и составляющих его профессиональных компетенций; положительная динамика формирования общих компетенций, формирующихся в процессе освоения программы подготовки специалистов среднего звена в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Итогом экзамена квалификационного является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой... / не освоен».

К экзамену квалификационному допускаются студенты, успешно прошедшие промежуточную аттестацию по всем междисциплинарным курсам (далее МДК) и видам практик в рамках данного профессионального модуля.

Таблица 1

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад, кейс-задача	Ответы на вопросы, подготовка докладов, творческое задание, практические задания
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад, кейс-задача	Ответы на вопросы, подготовка докладов и сообщений, практические задания
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад, кейс-задача	Ответы на вопросы, подготовка докладов, творческое задание, практические задания
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад, кейс-задача	Ответы на вопросы, подготовка докладов и сообщений, практические задания
УП.01.01 Учебная практика по ПМ.01	Выполнение частей отчета по учебной практике	Выполнение заданий руководителя практики
ПП.01.01 Производственная практика по ПМ.01	Выполнение частей отчета по производственной практике	Выполнение заданий руководителя практики
ПМ.01.ЭК Экзамен по		

модулю		
--------	--	--

## 1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется

комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы контроля, № задания
ПК		
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- демонстрация качества сбора и обработки информации о запросах потребителей;	Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, практические задания
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- информирование потребителя о видах услуг;	
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- демонстрация коммуникативных навыков общения с потребителями;	
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- демонстрация способности работы с туроператором по реализации и продвижению;	
	- демонстрация навыков расчета турпакета;	
	- демонстрация навыков ведения переговоров с поставщиками тур услуг;	
	- проведение рекламной компании по продвижению туристского продукта;	
	- демонстрация навыков оформления турпакета, ваучеров, страховых полисов;	
	- оказание визовой поддержки потребителю;	
	- ведение документации на электронных и бумажных носителях	
ОК		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	-демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;	Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад
ОК 2. Использовать совре-		

<p>менные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p> <p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p> <p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельность при поиске нужной информации;</li> <li>- качество выполненных заданий;</li> <li>- рациональное распределение времени на всех этапах решения задач;</li> <li>- активное использование различных источников для решения профессиональных задач</li> </ul>	
---	--	--

1.3 Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь» и «знать»

В результате освоения программы профессионального модуля обучающийся должен освоить следующие дидактические единицы.

Таблица 3

## Перечень дидактических единиц в МДК и заданий для проверки

Коды	Наименования	Показатели оценки результата
Иметь практический опыт		
ПО 1	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Демонстрация слаженной работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПО 2	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
ПО 3	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Демонстрация навыков делового общения
Уметь		
У 1	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Правильное и обоснованное обращение с документами
У 2	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Демонстрация навыков делового общения
У 3	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
У 4	владеть культурой межличностного общения	
Знать:		
3.1	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	Соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства
3.2	основы трудового законодательства Российской Федерации	
3.3	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Самостоятельная работа в профессиональной деятельности
3.4	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	Демонстрация навыков делового общения и решения конфликтов
3.5	оказывать первую помощь	Демонстрация правил оказания первой помощи
3.6	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	Правильное и обоснованное ценообразование турпродукта и туруслуги
3.7	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	Оперативный подбор турпродукта по запросу и консультирование
3.8	программное обеспечение деятельности туристских организаций	Демонстрация использования профессионального ПО
3.9	этику делового общения	Демонстрация приёмов делового общения
3.10	основы делопроизводства	Правильность работы с профессио-

## 2 Оценка освоения междисциплинарных курсов профессионального модуля

### 2.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад, практические задания.

### 2.2 Результаты освоения МДК, подлежащие проверке.

Таблица 4

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы контроля и оценивания
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, 31, 32, 3.3, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, У1, У2, У3, У4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</li> <li>- самостоятельность при поиске нужной информации;</li> <li>- качество выполненных заданий;</li> <li>- рациональное распределение времени на всех этапах решения задач;</li> <li>- демонстрация собственной деятельности в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями</li> </ul>	<p>Ответы на вопросы, творческое задание, деловая игра, доклад, кейс-задача, практические задания</p>

### 2.3 Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного (ых) курса (ов)

**Практическая работа №1:** Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Разработка плана обслуживания предприятий гостиничного бизнеса – это комплекс работ, которые нацелены на удержание старых клиентов и привлечение новых. Организация обслуживания должна не только достичь совершенства, но и пополняться новыми видами сервиса, чтобы бизнес оставался конкурентоспособным.

**Практическая работа №2:** Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства

Возможные схемы взаимодействия: аренда, покупка блока мест на условиях комитмента, покупка блока мест на условиях элотмента, работа на условиях безотзывного бронирования, работа на условиях повышенной комиссии, работа на условиях приоритетного бронирования, разовые заявки на условиях стандартной комиссии.

**Практическая работа №3:** Составление графиков выхода на работу

Примерный график:

1. Рабочая неделя: понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходные.

Недостатки: выдача документов у туроператоров редко бывает раньше 18.00, и менеджерам приходится оставаться до 20.00–21.00. При установленном графике до 18.00 вынужденные задержки на работе вызывают постоянное недовольство сотрудников и требования о доплате за сверхурочные.

2. Рабочая неделя: понедельник – пятница с 11.00 до 21.00, суббота и воскресенье – выходные.

Продажи утром в туристических компаниях редки, поэтому многие предпочитают начинать рабочий день с 11.00 и заканчивать в 21.00, чтобы у клиентов, которые работают, была возможность посетить офис турфирмы. В зимний период офис может работать до 20.00.

3. Режим работы агентства – семь дней в неделю:

- рабочая неделя с 10.00 (11.00) до 20.00, в выходные дни с 11.00 до 17.00 работает дежурный менеджер. Если офис расположен в торговом или развлекательном центре, жилом комплексе – покупки часто совершаются в выходные дни или после работы, и этот режим позволяет принимать заказы от потенциальных клиентов. Возможен вариант работы офиса в выходные дни только в субботу, воскресенье – выходной;

- если офис находится в торговом центре, управляющая компания устанавливает свои требования; например, с 10.00 до 22.00, – и не дает возможности самим определять время работы. В этом случае применяют сменный график: два дня менеджер работает, два дня отдыхает, но этот вариант предполагает работу хотя бы одного сотрудника с графиком понедельник – пятница для координации и контроля всех оформляемых туров. Также известна практика работы группы менеджеров по сменам.

4. Чтобы не потерять клиентов в выходные дни, когда у них есть свободное время, которое они готовы потратить на планирование своего отдыха, предприимчивые турфирмы предлагают консультации по телефону, а оформление документов – в рабочие дни.

**Практическая работа №4:** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

1. Материальные способы мотивации: повышение заработной платы, подарки за хорошую работу, бесплатные рекламные туры и пр.

2. Нематериальные способы мотивации: обучение и карьерный рост, хорошая атмосфера в коллективе, график работы, публичная похвала, вручение грамоты и пр.

**Практическая работа №5:** Разработка программы формирования лояльности персонала.

Успех предприятия зависит от множества факторов, таких как правильное позиционирование, качественный продукт и сильный бренд. Однако не менее важным элементом успеха является лояльность персонала, которая обеспечивает эффективность труда. Это также помогает повышению лояльности клиентов, поскольку увлеченный работой персонал способен предоставить качественное обслуживание.

Программа лояльности сотрудников: цели и задачи:

- Увеличение конкурентоспособности предприятия.
- Привлечение новых работников.
- Решение проблемы текучести кадров.
- Повышение качества обслуживания клиентов.
- Оптимизация расходов на работу с персоналом.

При грамотной реализации программа лояльности справляется с этими задачами, помогая росту финансовых показателей и укреплению позиции на рынке.

В процессе повышения лояльности персонала каждое предприятие использует уникальный набор инструментов. Некоторые акцентируют внимание на карьерном росте, другие привлекают сотрудников бесплатными обедами и транспортными картами, а третьи создают комнаты отдыха и психологические зоны в офисах. Существует множество вариантов! Чтобы избежать ошибок и разработать эффективную корпоративную программу лояльности, придерживайтесь следующего алгоритма:

1. Определение целей: сформулировать конкретные результаты, которые компания хочет достичь и в какие сроки.
2. Расчёт текущего уровня лояльности: провести опросы и создать матрицу для классификации сотрудников по группам.
3. Изучение референсов: изучить программы конкурентов, чтобы получить полезные идеи и сделать выводы.
4. Анализ потребностей и ожиданий сотрудников: провести исследование интересов различных групп, включая руководство и обычных сотрудников.

Собрав всю необходимую информацию, можно приступать к разработке детального плана работы с персоналом. Важно учесть, что для каждой группы сотрудников будет создано индивидуальное предложение с различными видами поощрений.

**Практическая работа №6:** Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб

Возможные цели проведения контроля:

- оценка фактического положения дел в структурном подразделении;
- совершенствование организации деятельности структурного подразделения и повышение ее эффективности.

В структурных подразделениях проводятся комплексные, инспекторские, целевые и контрольные проверки.

Комплексная проверка проводится для изучения состояния и оценки деятельности структурного подразделения по решению задач, установленных законодательными и иными правовыми актами Российской Федерации.

Комплексная проверка структурного подразделения проводится, как правило, не реже одного раза в пять лет.

Инспекторская проверка проводится для изучения состояния и оценки деятельности структурного подразделения по одному либо нескольким направлениям.

Целевая проверка является формой оперативного реагирования. При ее проведении проверяются отдельные вопросы деятельности структурного подразделения.

Контрольная проверка проводится для оценки результатов деятельности структурного подразделения по устранению нарушений и недостатков, выявленных в ходе ранее проведенной проверки.

Проверки могут проводиться в выездной и камеральной формах. Выездные проверки проводятся по месту нахождения отдела. Камеральные проверки проводятся путем анализа документов, сведений, полученных с использованием программного комплекса автоматизированной информационной системы.

**Практическая работа №7:** Основные критерии мотивации труда персонала. Решение ситуационных задач.

Критерии мотивации персонала:

- совпадение целей сотрудника и компании;
- авторитет руководителя;
- бренд компании;
- продолжительность существования компании;

- статус компании (так, к транснациональной корпорации приверженность сотрудников выше);
- отношение к компании со стороны ее клиентов;
- отношение других сотрудников к компании;
- корпоративная культура компании;
- способность компании удовлетворить потребности и интересы сотрудника (оклад, статус, известность фирмы и т.п.);
- возможность наказания за нарушение определенных норм поведения.

**Практическая работа №8:** Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).

Организационные документы — это комплекс документации, регламентирующей все аспекты деятельности любой компании: порядок ее создания и правила работы, административную структуру, права и обязанности сотрудников, организацию труда.

Основные организационно-правовые документы – это: устав; положение об организации; положения о ее структурных подразделениях; положения о совещательных, а также коллегиальных органах учреждения; регламенты работы совещательных, коллегиальных органов; регламенты работы управленческого аппарата и пр.

Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:

- Текст должен быть максимально лаконичным и, при этом, точным и ясным;
- Не допускается возможность неоднозначного толкования;
- Тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
- Допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
- Текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
- В основе проекта должны лежать факты и конкретные реальные предложения;
- Проект не должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им;
- Оформление должно соответствовать действующим государственным стандартам и законодательным нормам.

**Практическая работа №9:** Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание).

Все распорядительные документы должны соответствовать ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы организационно-распорядительной документации». Распорядительные документы издаются на основе или во исполнение законов, постановлений и распоряжений вышестоящих органов или в пределах полномочий и компетенции председателя профсоюзной и для выполнения задач, возложенных на профсоюзную организацию.

Подготовка распорядительных документов – сложный процесс. Она может быть поручена одному из должностных лиц или рабочей группе. Подготовка распорядительных документов может включать следующие стадии:

1. Изучение существа вопроса;
2. Подготовка проекта распорядительного документа;
3. Согласование документа;
4. Подписание документа.

**Практическая работа №10:** Составление приказов по личному составу, оформление личных дел.

Приказы по личному составу — это вид распорядительных актов, которые регулируют трудовые отношения между работником и работодателем.

Все приказы по личному составу условно можно разбить на тематические группы:

1. Нахождение работника на должности. К этой группе относятся приказы:

- о приеме на работу;
- о переводе с одной должности на другую, в иное структурное подразделение или другую местность;
- о ротации;
- о совмещении должностей и совместительстве, расширении зон ответственности, увеличении объема работ;
- об увольнении работника.

2. Оплата труда. Обычно приказ о приеме на работу уже включает размер оклада и иные фиксированные надбавки на момент приема на работу. Но жизнь в организации не стоит на месте: работники повышают квалификацию, получают очередные звания, чины, разряды — увеличиваются размеры их окладов. А еще работники уходят в отпуска, на больничные или увольняются. И тогда объем работы ложится на действующих сотрудников за дополнительную оплату.

Такие кадровые изменения оформляются приказами об установлении стимулирующих надбавок и компенсационных выплат, например:

- об установлении ежемесячной надбавки к должностному окладу за классный чин государственному или муниципальному служащему;
- об установлении индивидуального размера должностного оклада, если штатное расписание предполагаетвилку окладов;
- о доплате за работу в местностях с особыми климатическими условиями, например на Крайнем Севере и др.

3. Повышение профессионального уровня работника. Сюда можно отнести приказы:

- о проведении внеплановой аттестации;
- о повышении квалификации;
- о присвоении классных чинов, разрядов, званий, классов.

4. Социальные вопросы. Например, приказы:

- о предоставлении отпуска любого вида;
- о выплате материальной помощи;
- о единовременной выплате при выходе работника на пенсию;
- о предоставлении санаторно-курортного лечения и др.

5. Поощрения, награждения и взыскания. Это приказы:

- о премировании;
- о награждении;
- о служебных проверках;
- о применении дисциплинарного взыскания.

6. Иные взаимоотношения между работником и работодателем. Эта группа включает приказы:

- об изменении анкетных биографических данных: ФИО, семейного положения, места регистрации, паспортных данных;
- об оформлении командировок и др.

Независимо от организационно-правовой формы предприятий порядок оформления приказов примерно одинаковый. Различия касаются лишь процедуры внутреннего согласования, наложения резолюции или внешнего оформления документа.

Прежде чем приказ будет подписан, он проходит следующие шаги:

1. Резолюция руководителя. На документе-основании руководитель или уполномоченный сотрудник ставит резолюцию, которая и запускает работу над приказом.

2. Проект приказа. Кадровое подразделение готовит проект приказа и передает его на согласование.
3. Согласование (визирование). К проекту приказа прикладывается лист согласования. Как правило, среди согласующих могут быть как постоянные сотрудники (представители кадрового подразделения, юридической службы и бухгалтерии), так и меняющиеся в зависимости от ситуации (представители структурных подразделений, которые заинтересованы в исполнении приказа).
4. Корректировка. Если при согласовании были указаны замечания, исполнитель вносит соответствующие корректировки и только после этого передает приказ на подписание.
5. Подписание. Руководителю на подпись подается только откорректированный окончательный вариант документа.
6. Ознакомление работника с приказом под подпись. Это делает сотрудник кадрового подразделения.

**Практическая работа №11:** Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

Деловое письмо — это основной метод общения и передачи сведений в рамках взаимоотношений с сотрудниками, партнерами или контрагентами. Такую корреспонденцию регулярно используют для решения рабочих задач коммерческие компании и индивидуальные предприниматели.

В деловой переписке категорически недопустимы орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки. В противном случае к отправленному письму не будет доверия, как и к самой компании-отправителю. Поэтому при оформлении необходимо следить за правописанием, строго придерживаться правил.

Структура деловых писем варьируется в зависимости от того, в какой форме оно составляется (в бумажной или электронной). В первом варианте, когда документ оформляется на официальном бланке компании, сверху над пунктом «Заголовок» проставляется шапка. В ней отображаются следующие сведения:

- название компании;
- адрес (почтовый и юридический);
- контактная информация;
- КПП, ИНН;
- реквизиты банковского учреждения;
- фирменный логотип (если имеется);
- дата и номер документа.

Дальнейшее составление деловых писем производится в соответствии со структурой:

- Заголовок. Содержит наименование корреспонденции (гарантия, приглашение, уведомление и т. п.), а также сообщает получателю тему послания.
- Вступление. В этом блоке располагается непосредственно приветствие, вежливое обращение к адресату.
- Вводная часть. Отражает повод обращения, подготавливает получателя к тому, что будет описано ниже.
- Основная часть. Подробно обрисовывает суть вопроса в письме.
- Заключение. Оформляется в форме краткого вывода, который вытекает из основной части. Здесь может быть призыв к действию (решению проблемы).
- Подпись. Согласно правилам деловой переписки, отправитель ставит свою подпись, дополняет ее фамилией и инициалами (лучше проставить имя и отчество полностью, чтобы избежать неточностей в дальнейшем), указывает должность и контактную информацию.

При составлении email-документа шапку не делают. Да и в целом, оформляют его менее официально.

### **Практическая работа №12:** Регистрация документов.

Регистрация документов - это запись необходимых сведений о документах с последующим проставлением на них делопроизводственного индекса и даты регистрации. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов.

### **Практическая работа №13:** Составление номенклатуры дел.

Номенклатура дел - систематизированный перечень заголовков (наименований) дел, заводимых в федеральных органах исполнительной власти, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Номенклатура дел предназначена для группировки исполненных документов в дела, систематизации и учета дел, определения сроков их хранения и является основой для составления описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, а также для учета дел временного (до 10 лет включительно) хранения.

При составлении номенклатуры дел следует руководствоваться положениями о федеральном органе исполнительной власти и его структурных подразделениях, штатным расписанием, планами и отчетами о работе, перечнями документов с указанием сроков их хранения, номенклатурами дел за предшествующие годы. Изучаются документы, образующиеся в деятельности федерального органа исполнительной власти, их виды, состав и содержание.

### **Практическая работа №14:** Подготовка дел к архивному хранению.

Часть документов, которые образуются в процессе деятельности любой организации, для дальнейшего использования и хранения необходимо передавать в архив. Среди них дела по личному составу, постоянного или временного (более 10 лет) хранения.

#### Основные этапы

Подготовкой документов к сдаче в архив занимаются секретари или работники документационного обеспечения управления (ДОУ). Они выполняют целый комплекс определенных задач.

#### Экспертиза ценности

На основе перечней документов и номенклатур дел определяют сроки хранения и ценность документов. По результатам экспертизы составляют опись о выделении бумаг на хранение и уничтожение. Экспертизу должна производить специально созданная экспертная комиссия.

#### Оформление дел

В зависимости от срока хранения может быть произведено полное или частичное оформление, которое включает в себя проведение следующих работ:

- проверка грамотности группировки документов в дела – заключается в контроле соответствия бумаг в деле заголовку и расположению внутри папки по определенным принципам (алфавит, тип вопроса, хронология);
- подшивка (брошюровка). Осуществляется при полном оформлении дел. Как правило, зачастую производят подшивку в твердую обложку, при этом одна брошюра не должна превышать 250 листов. За последним документом необходимо вложить лист для заверительной записи;
- нумерация листов дела – необходима для удобства и обеспечения сохранности документов. Для этого можно использовать только нумератор или черный графитный карандаш. Итоги нумерации обязательно фиксируют в доверительной записи;
- составление листа-заверителя. В листе нужно указывать особенности состояния дела (надорванное, подклеенное), а также другие нюансы документов (отсутствуют

некоторые листы, нарушена нумерация). После этого лицо, составившее лист, должно произвести заверительную запись, указать свою должность, ФИО, дату составления и оставить личную подпись;

- составление внутренней описи документов дела – требуется в случаях, когда в делах содержатся документы особой ценности (патенты, судебные дела и прочие);
- внесение уточнений в реквизиты обложки дела (заголовка, дат, названия организации, индекса и прочих) – выполняется при необходимости.

Оформление описи дел

На дела постоянного и длительного сроков хранения составляется опись – справочник, в котором отражен систематизированный перечень единиц хранения. Она необходима для учета и систематизации документов. Описи формируются отдельно на дела постоянного, временного хранения, а также на дела по личному составу. Располагать дела в описи необходимо по их значимости. В ней обычно содержатся годовые разделы, в каждый из которых включены описательные статьи каждого дела, имеющего свой порядковый номер. Составлять описи необходимо в 3 или более экземплярах: для структурного подразделения и для передачи в архив.

Составление акта о выделении дел к уничтожению

После оформления дел и передачи их на хранение необходимо грамотно оформить утилизацию документов, которые утратили практическое значение. Важно обратить внимание на то, что уничтожение документов без проведения экспертизы их ценности запрещено.

Особенности передачи дел в архив

После этого бумаги готовы к передаче в архив. Прием-передачу дел проводят уполномоченные лица: сотрудник структурного отделения компании либо работник архивного отдела. При передаче документов необходимо заполнить все экземпляры описи, поставив пометки напротив полученных дел, затем составить архивную опись и заверить ее.

В случае если документы будут храниться не в офисе, а в частной архивной компании, их тщательно упаковывают и наклеивают штрихкоды: один на короб, другой на корешок внесенного в опись дела. Для повышения сохранности архивных документов коробка можно опечатать (опломбировать) с применением одноразовых пластиковых пломб.

**Практическая работа №15:** Решение ситуационных задач.

**Практическая работа №16:** Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.

**Практическая работа №17:** Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Введение и закрепление лексики.

**Практическая работа №18:** Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

Ценовая политика гостиниц определяется рядом ключевых факторов:

- Расположение. Отели в центре города или рядом с популярными туристическими местами часто ставят более высокие цены.
- Уровень комфорта и услуг. Чем выше класс отеля и больше предоставляемых услуг (например, спа, бассейн, фитнес-центр), тем выше цена.
- Спрос и сезонность. Цены могут варьироваться в зависимости от сезона, местных мероприятий и общего спроса на размещение.

- Конкуренция. Цены также определяются конкуренцией в регионе. Отели могут адаптировать свои цены, чтобы оставаться конкурентоспособными.
- Целевая аудитория. Отели могут устанавливать цены, исходя из своей целевой аудитории, например, бюджетных путешественников или бизнес-клиентов.
- Экономические факторы. Общая экономическая ситуация в стране или регионе также может влиять на ценовую политику.
- Издержки и прибыльность. Управление ценами также зависит от затрат на обслуживание, персонал, обслуживание и других операционных расходов.
- Отзывы и репутация. Отели с высокими рейтингами и положительными отзывами могут устанавливать более высокие цены.
- Маркетинговая стратегия. Маркетинговые кампании и брендинг также играют роль в формировании ценовой политики.
- Гибкость цен: Многие отели используют динамическое ценообразование, которое позволяет им быстро адаптироваться к изменениям в спросе и рыночной ситуации.

**Практическая работа №19:** Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.

В совокупности цена конкретного продукта определяется взаимным действием трех групп факторов: индивидуальных издержек производства и сбыта, состояния спроса и уровня конкуренции на рынке. С учетом этих факторов в практике маркетинга разработаны методы ценообразования:

- на основе издержек;
- с ориентацией на уровень конкуренции;
- с ориентацией на спрос.

При разработке ценовой стратегии туристское предприятие должно использовать эти три метода во взаимодействии, поскольку ориентация только на один из них не способствует проведению гибкой ценовой стратегии и даже приводит к прямым или косвенным убыткам.

**Практическая работа №20:** Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

Для стимулирования объема реализации основных и дополнительных услуг отечественные гостиничные предприятия также используют различные ценовые скидки и дифференциацию цен и тарифов.

В большинстве отечественных гостиниц используются как сезонные, так и коммерческие скидки, связанные со сроком пребывания посетителей или предоставлением гостиницей определенных видов обязательных услуг по объективным причинам. К сезонным можно отнести также скидки на время рождественских и новогодних праздников, Пасхи и августовских каникул.

Виды ценовых скидок в гостиницах:

— Сезонные скидки — реализацию услуг осуществляется в несезон, в праздничные дни (рождественские, пасхальные и другие религиозные праздники) — они составляют 25-50%;

— За временное снижение качества услуг проживания в зависимости от любых объективных причин (ремонтные работы, временное отсутствие горячей воды, телефонной связи, телевизора или холодильника в номерах, где они должны быть) — сумма скидки определяется с учетом минимальной суточной стоимости необеспеченных услуг;

— За расположение номеров в непосредственной близости от душевых и других помещений общего пользования, а также помещений, в которых проводятся ремонтные работы — 5-10%;

— Специальные скидки — для школьников и студентов во время каникул, при размещении в одном номере членов одной семьи (если не применяется специальный «семейный тариф»)

— Скидка если осуществляется оплата наличными — до 2%;

— Функциональные скидки (дилерские) — при реализации товаров и услуг с помощью посредников (турагентов, дистрибьюторов, других посредников). Скидка на возмещение расходов посредников составляет 3-25% от себестоимости услуг;

— Скидки для постоянных клиентов гостиницы составляют 5-10%. Значение этих скидок корректируется согласно от времени проживания — количеству суток;

— Дипломатические скидки предоставляются при наличии дипломатического паспорта и при условии обязательного предварительного бронирования (10-20%);

— Корпоративные скидки предоставляются сотрудникам отеля на отдельные услуги;

— Специальные скидки, значение которых определяется отдельным расчетом;

— Форс-мажорные скидки связаны с предоставлением обязательных услуг отеля, например, длительное отсутствие горячей или холодной воды, отключение электроэнергии, лифта, отопление в осенне-зимний период и др.;

— Скидки на ночное проживание в будние дни — предоставляются клиентам, размещают в гостинице с 22.00 до 8.00 час. следующего дня;

— Скидки на проживание в нерабочие (выходные и праздничные) дни — предоставляются с 12.00 пятницы до 12.00 воскресенья.

**Практическая работа №21:** Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

#### **Практическая работа №22:** Встреча клиентов

Один из главных заветов удачных продаж — грамотно выстроенный диалог с клиентом. Мимика, глаза, жесты — всё это информация, которая подскажет вашему собеседнику истинное к нему отношение.

#### **Практическая работа №23:** Обслуживание клиентов

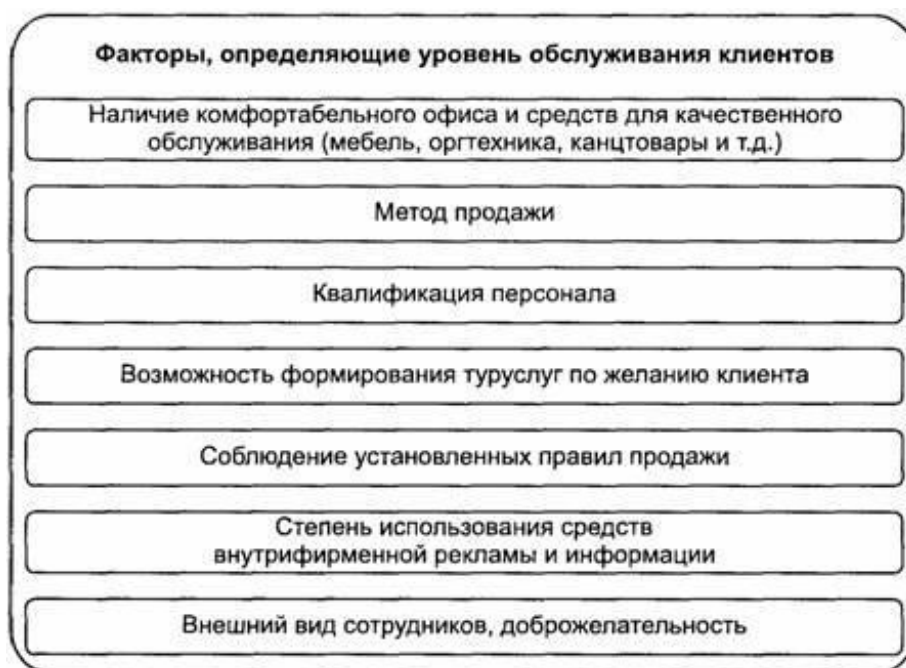
Процесс продажи туристского продукта включает:

- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора турпродукта;
- предложение туров;
- оформление правоотношений и расчет с клиентом;
- информационное обеспечение покупателя.

Обслуживание клиента не ограничивается элементами продажи. Накануне путешествия работники фирмы по телефону напоминают туристу о предстоящей поездке.

После окончания тура следует выяснить мнение туриста о путешествии, определить негативные моменты и т.д. Все недочеты, зависящие от вас, постараться устранить, а недочеты, не зависящие от вашей работы, принять к сведению и учесть на будущее. Разделите вместе с клиентом радость от поездки.

На уровень обслуживания клиентов при покупке тура влияют различные факторы. При этом взаимоотношения персонала с клиентом являются одними из значимых.



#### **Практическая работа №24: Расчет клиентов**

При оплате стоимости тура по частям первичными учетными документами, подтверждающими прием и оприходование денежных средств в кассу туристской фирмы, могут являться:

- приходный кассовый ордер - в случае приема наличных денежных средств от юридических лиц;

- чек контрольно-кассовой машины или туристская путевка по форме "ТУР-1" - при оприходовании денежных средств от физических лиц.

Статьей 10 Федерального закона РФ от 24.11.96г. №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" туристская путевка определяется как неотъемлемая часть договора на реализацию туристского продукта, а также как документ первичного учета туроператора или турагента.

Из приведенных сведений следует, что при внесении предоплаты физическими лицами могут использоваться как ККМ, так и путевка. Тот факт, что путевка по форме "ТУР-1" служит для оформления предоплаты, необходимо отразить в соответствующих графах путевки и отрывного талона. Этот документ подлежит замене на другую путевку при окончательном расчете после полного формирования тура. Таким образом, в учете у турфирмы будут два отрывных талона к путевке: один подтверждает поступление аванса, другой - факт реализации путевки на основании полностью сформированного продукта.

После полной оплаты стоимости тура (как правило, не позднее двух недель до начала поездки) клиенту выдаются на руки документы на право получения услуг:

- на перевозку (билеты);
- на размещение и питание (ваучеры).

#### **Практическая работа №25: Прощание с клиентами**

#### **Практическая работа №26: Введение и закрепление лексики**

**Практическая работа №27: Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.**

Критерии и показатели оценивания для текущего контроля:

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
5	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «отлично» - > 85 % правильных ответов
4		Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «хорошо» - 69-85% правильных ответов
3		Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: "удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов
2		Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов

2.4 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по МДК

1. Службы предприятий туризма и гостеприимства
2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства
3. Цели, функции и принципы управления персоналом.
4. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
5. Основные требования к персоналу.
6. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
7. Виды планов.
8. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
9. Функция организации: понятие, сущность.

10. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
11. Взаимосвязи служб.
12. Виды и функции уровней управления.
13. Централизация и децентрализация управления.
14. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
15. Виды организационных структур управления
16. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
17. Мотивация труда.
18. Понятие и назначение мотивации.
19. Критерии мотивации труда.
20. Документ и его функции.
21. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
22. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
23. Деловая речь и ее грамматические особенности.
24. Системы документации. Организационные документы.
25. Распорядительные документы.
26. Виды информационно-справочных документов.
27. Документы по трудовым отношениям.
28. Понятие и принципы организации документооборота.
29. Организация оперативного хранения.
30. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
31. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
32. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
33. Деловое общение. Этика и этикет.
34. Службы предприятий туризма и гостеприимства
35. Ценообразование: расчет цены услуг.
36. Понятие обслуживания клиентов.
37. Основные стандарты обслуживания клиентов

## 2.5 Экзаменационные вопросы (экзамен по модулю) и задания по МДК

1. Службы предприятий туризма и гостеприимства
2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства
3. Цели, функции и принципы управления персоналом.
4. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
5. Основные требования к персоналу.
6. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
7. Виды планов.
8. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
9. Функция организации: понятие, сущность.
10. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
11. Взаимосвязи служб.
12. Виды и функции уровней управления.
13. Централизация и децентрализация управления.
14. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
15. Виды организационных структур управления
16. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
17. Мотивация труда.

18. Понятие и назначение мотивации.
19. Критерии мотивации труда.
20. Документ и его функции.
21. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
22. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
23. Деловая речь и ее грамматические особенности.
24. Системы документации.
25. Организационные документы.
26. Распорядительные документы.
27. Виды информационно-справочных документов.
28. Документы по трудовым отношениям.
29. Понятие и принципы организации документооборота.
30. Организация оперативного хранения.
31. Понятие: этика и мораль.
32. Категории этики.
33. Нормы морали.
34. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
35. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
36. Деловое общение.
37. Этика и этикет.
38. Службы предприятий туризма и гостеприимства
39. Ценообразование: расчет цены услуг.
40. Понятие обслуживания клиентов.
41. Основные стандарты обслуживания клиентов

### 3 Оценка по учебной и производственной практике

#### 3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике являются дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь», а также ПК и ОК.

Дифференцированный зачет по учебной и производственной практике выставляется на основании 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 (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

3.2 Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике

#### 3.2.1 Учебная практика

Таблица 5

Перечень видов работ по учебной практике

Виды работ	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У, З
Знакомство с профессией	ПК 1.1, ПК	ОК1, ОК2,	ПО 1, ПО 2,
Организация рабочего места	1.2, ПК 1.3,	ОК3, ОК4,	ПО 3, У1, У2,
Разработка плана целей деятельности служб	ПК 1.4	ОК5, ОК7, ОК9	У3, У4, 31, 32, 3.3, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310
Составление организационных и распорядительных документов			
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов			

Решение различных ситуаций при расчете с клиентами			
Оформление отчета по практике			
Защита практики			

### 3.2.2 Производственная практика

Таблица 6

Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У, З
Знакомство с предприятием	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК7, ОК9	ПО 1, ПО 2, ПО 3, У1, У2, У3, У4, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, З9, З10
Определение и анализ потребностей заказчика			
Расчет стоимости турпакета			
Оформление турпакета			
Оформление документов строгой отчетности			
Составление графика работы сотрудников предприятия			
Оформление отчета по практике			
Защита практики			

3.3 Форма аттестационного листа по практике (заполняется на каждого обучающегося)

Аттестационный лист на каждого учащегося содержит в себе следующую информацию:

- ФИО студента, номер группы, профессия, которой обучается;
- организация или предприятие, на котором студент проходил практику, адрес.
- время прохождения практики;
- оценка того, насколько хорошо студент усвоил профессиональные навыки и компетенции в рамках практики;
- оценка качества выполненных работ (указывается, соответствуют они или не соответствуют технологиям и требованиям организации прохождения практики);
- данные и подпись руководителя практики, закрепленного за студентом на предприятия/организации;
- данные и подпись руководителя из вуза.

## 4 Контрольно-оценочные материалы экзамена

### 4.1 Формы проведения экзамена

Экзамен квалификационный представляет собой экзамен по частям модуля.

4.2 Образец экзаменационного билета

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «КНИТУ» КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

<p>Рассмотрено на заседании ПЦК</p> <p>Протокол № _____ 202_ г.</p> <p>Председатель ПЦК</p> <p>Сафронова Н.О. / _____</p>	<p><b>Экзаменационный билет № 1</b></p> <p>по учебной дисциплине (МДК) <u>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</u></p> <p>специальность <u>43.02.16 Туризм и гостеприимство</u></p> <p>Группа _____</p> <p>Курс _____</p>	<p><b>Утверждаю:</b></p> <p>Зам. директора по УМР</p> <p>_____ Воронина Л.В.</p>
<p>1. Службы предприятий туризма и гостеприимства 2. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале 3. Централизация и децентрализация управления</p>		

Преподаватель:

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО преподавателя)

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «КНИТУ» КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

<p>Рассмотрено на заседании ПЦК</p> <p>Протокол № _____ 202_ г.</p> <p>Председатель ПЦК</p> <p>Сафронова Н.О. / _____</p>	<p><b>Экзаменационный билет № 1</b></p> <p>по учебной дисциплине (МДК) <u>МДК.01.04 Осуществление расчётов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства</u></p> <p>специальность <u>43.02.16 Туризм и гостеприимство</u></p> <p>Группа _____</p> <p>Курс _____</p>	<p><b>Утверждаю:</b></p> <p>Зам. директора по УМР</p> <p>_____ Воронина Л.В.</p>
<p>1. Методы расчета цены туристских услуг 2. Основные стандарты обслуживания клиентов 3. Виды скидок с цены</p>		

Преподаватель:

\_\_\_\_\_ (подпись)

Сафронова Н.О.  
(ФИО преподавателя)