

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

**РАССМОТРЕНО**

Зав. отделением «Туризма  
и гостиничного сервиса»

\_\_\_\_\_ / И.С. Агеева

**Комплект**

**контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю**

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

Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

43.02.16 Туризм

2023г.

Разработчики: ГБПОУ «ЮУГК» Преподаватель Фурсова Е.С.

Преподаватель Банникова А.Н.

**Эксперты от работодателя:**

Директор туристической компании  
«Премьера»

Эксперт по  
сертификации  
гостиничных услуг

О.В. Немкова

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения .....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	13
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ППССЗ при освоении профессионального модуля.....	13
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	14
2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности .....	16
2.1. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий.....	16
2.2. . Средства контроля для приобретения практического опыта.....	32
4. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	34
Приложение 1. Форма аттестационного листа по практике .....	37
Приложение 2.Оценочная ведомость по профессиональному модулю .....	40

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

**1.1. Область применения комплекта 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) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности (специальностям) СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

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

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

Таблица 1.

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий)
1	2	3
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; анализ внутренней и внешней среды организации - демонстрация качества составления плана работы подразделения;	Фронтальный опрос, экспертная оценка практических заданий. Тестирование. Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике. Практический экзамен. Дифференцированный зачет. Экзамен (квалификационный).

<p>ПК 1.2</p> <p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умений использовать различные методы управления туристической фирмой; принятия решений;</li> <li>- демонстрация качества проведения контроля; определение видов и способов контроля качества работы персонала;</li> <li>- организация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп;</li> <li>- демонстрация способности работать в команде и осуществлять лидерские функции;</li> <li>- установление эффективного общения;</li> <li>- нахождение эффективных способов управления конфликтами;</li> <li>- проведение инструктажа работников</li> <li>- планирование и проведение презентаций;</li> <li>- получение основных финансовых показателей деятельности организации</li> <li>- выделение основных показателей оценки и анализа качества работы подразделения;</li> <li>-определение мер по повышению эффективности работы подразделения;</li> <li>- внедрение инновационных методов работы подразделения</li> </ul>	<p>Фронтальный опрос, экспертная оценка практических заданий.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике.</p> <p>-Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе.</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен (квалификационный</p>
<p>ПК 1.3</p> <p>Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение работы с использованием офисной техники;</li> <li>- демонстрация качества оформления отчётно-плановой документации по работе туристической фирмы;</li> <li>- использование на практике правил организации делопроизводства;</li> <li>- осуществление контроля технических и санитарных условий в помещении.</li> </ul>	<p>Фронтальный опрос, экспертная оценка практических заданий</p> <p>Тестирование</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике</p> <p>Практический экзамен</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен квалификационный)</p>

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
---	--	--

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация интереса к будущей профессии	Карта педагогических наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, квалификационный экзамен
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом. Структурирование объема работы и выделение приоритетов. Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов. Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач. Адекватная реакция на внешнюю оценку выполненной работы.	Карта педагогических наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе квалификационный экзамен
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее. Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций. Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий. Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении	Карта педагогических наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе квалификационный экзамен

	профессиональных задач.	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>- Нахождение и использование разнообразных источников информации.</p> <p>Грамотное определение типа и формы необходимой информации.</p> <p>Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате.</p> <p>Определение степени достоверности и актуальности информации.</p> <p>Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации.</p> <p>Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.</p>	Карта педагогических наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, квалификационный экзамен
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации.</p> <p>Правильная интерпретация интерфейса специализированного программного обеспечения и нахождение контекстной помощи.</p> <p>Правильное использование автоматизированных систем делопроизводства.</p> <p>Эффективное применение методов и средств защиты бухгалтерской информации.</p>	Карта наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе квалификационный экзамен
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты	<p>Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу.</p> <p>Передача информации, идей и опыта членам команды.</p> <p>Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе.</p> <p>Формирование понимания</p>	Карта педагогических Наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе квалификационный экзамен

антикоррупционного поведения	<p>членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения, умения разрешать конфликтные ситуации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Использовать приемы эффективного общения, и расположения подчиненных,</li> </ul> <p>Демонстрация умений выбирать эффективные методы мотивации персонала -Организовывать и проводит деловые совещания, собрания круглые столы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Демонстрация работы в команде;</li> </ul> <p>осуществлять лидерски функции;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить инструктаж работников;</li> <li>-Контролировать качества работы персонала.</li> </ul>	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива.</p> <p>Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений.</p> <p>Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед.</p>	Карта педагогических наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, квалификационный экзамен
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией государственном и иностранном языках	<p>Демонстрация легкости освоения новых программных средств, обеспечивающих учет, составление и передачу отчетности.</p> <p>Отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы.</p> <p>Проявление готовности к освоению новых технологий в</p>	Карта педагогических наблюдений, Эссе, фронтальный опрос, ПП, квалификационный экзамен



	профессиональной деятельности. Демонстрация знаний инноваций в сфере. правления организацией туристской индустрии	
--	--	--

### 1.1.2 Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта:

Таблица 2.

<b>Иметь практический опыт</b>	<b>Виды работ на производственной практике и требования к их выполнению</b>
1	2
Анализ цели и задач работы туристической организации (подразделения). Разработка плана её работы на 1 квартал.	Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений: -составление функциональной матрицы распределения полномочий; - разработка схемы организационной структуры турфирмы Составление плана работы подразделения: - формулировка целей и построение дерева целей; - составление плана работы на день; -планирование основных показателей деятельности турфирмы
Оценка технических и санитарных условий работы сотрудников организации (подразделения).	Контроль технических и санитарных условий в офисе;
Сбор информации о качестве работы организации (подразделения). Оценка качества работы персонала.	Контроль качества работы персонала; Сбор информацию о качестве работы подразделения; Оценка и анализ качества работы подразделения; Выбор стратегии поведения в конфликте Тактика действий в конфликтных ситуациях Работа в команде и осуществление лидерских функций Использование различных методов принятия решений составить планы нескольких деловых совещаний по любым вопросам.
Помощь сотрудникам в составлении различной отчётно-плановых документации по работе организации (подразделения).	Составление и оформление отчетно-плановой документации по работе подразделения;
Расчет основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности).	Расчет основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
Разработка рекомендаций по совершенствованию работы организации (подразделения).	Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения. Изучить организационно-правовые

	документы турфирмы.
На основе анализа качества работы организации в целом (подразделения) разработка и проведение презентации о её положении и предложение способов его улучшения.	Оценка и анализ качества работы подразделения; Провести социально-психологическое исследование на тему «Морально-психологический климат в коллективе». -Провести социально – психологическое исследование на тему «Стиль руководства». -Изучить должностные инструкции директора турфирмы, менеджера турфирмы, агента по туризму.  Создание и проведение презентаций
Использование в процессе прохождения практики стандартных компьютерных программ и других средств технического оснащения. Работа с офисной техникой. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства	Работа с офисной техникой;

### 1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 3.

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
<b>уметь:</b>		
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Алгоритм сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений.	Текущий контроль. Практическая работа №1 «Обработка информации по деятельности конкретной организации и работе отдельных подразделений. Оценка сильных и слабых сторон туристической фирмы» Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	Используемые методы принятия решений	Текущий контроль. Решение управленческих ситуаций . Составление матрицы принятия решений. Решение ситуационных задач по использованию нестандартных методов принятия решений. Выполнение упражнений по

		<p>рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях. Выполнение упражнений по применению правил и принципов делегирования полномочий.</p> <p>Промежуточный контроль.</p> <p>Задания на производственной практике.</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;	Составленный план работы туристической фирмы	<p>Составление организационной структуры туристической фирмы.</p> <p>Практическая работа: «Составление миссии организации».</p>
- владеть культурой межличностного общения.	Демонстрация алгоритма организации и проведения деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп.	<p>Текущий контроль. Проверка входе проведения ролевой игры «Принятие управленческих решений в конкретной ситуации.»; выполнения тренинга по выработке навыков организации групповой дискуссии. Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед. Проведения социально-ролевой игры «Деловая беседа». Промежуточный контроль.</p> <p>Задания на производственной практике</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
<b>знать:</b>		
- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	Знание методики сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;	<p>Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе.</p> <p>Промежуточный контроль</p> <p>Задания на производственной практике</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
-основы трудового законодательства Российской Федерации;	Знание Трудового Кодекса РФ	<p>Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе</p> <p>Промежуточный контроль</p> <p>Задания на производственной практике</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;	Знание значения планирования как функции управления	<p>Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе</p> <p>Промежуточный контроль</p> <p>Задания на производственной практике</p> <p>Квалификационный экзамен</p>

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;	Знание видов планирования и приемов эффективного планирования Знание эффективных методов принятия решений	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
- оказывать первую помощь;	Знание методики оказания помощи	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;	Знание основ организации туристской деятельности	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	Знание приемов эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе. Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
-программное обеспечение деятельности туристских организаций;	Знание ПО для предприятий туризма и гостеприимства	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
-этику делового общения;	Знание принципов этики делового общения	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе Промежуточный контроль Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
-основы делопроизводства.	Знание ведение документооборота на предприятии туризма и гостеприимства	Текущий контроль. Проверка отчёта по самостоятельной (внеаудиторной) работе Промежуточный контроль

		Задания на производственной практике Квалификационный экзамен
--	--	--

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы профессионального модуля

### 1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ППССЗ при освоении профессионального модуля

#### ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Таблица 4.

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
<u>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий и гостеприимства</u>	Дифференцированный зачёт
<u>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</u>	Дифференцированный зачёт
<u>МДК.01.03 Соблюдение этики норм делового общения</u>	Дифференцированный зачёт
<u>МДК 01.04 – Осуществление расчётов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</u>	Дифференцированный зачёт
- Производственная практика	Дифференцированный комплексный зачёт
ПМ 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	Экзамен (квалификационный)

### **1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы профессионального модуля**

Контроль освоения вида профессиональной деятельности осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК 01.01. Координация работы служб предприятий и гостеприимства, МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства, по МДК.01.03 Соблюдение этики норм делового общения, по МДК 01.04. Осуществление расчётов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства и по производственной практике ПП.01.

Экзамен (квалификационный) позволяет оценить сформированность профессиональных и общих компетенций, заявленных в ППССЗ, и проводится в два этапа.

Первый этап – это ответы на вопросы экзаменатора в соответствии с содержанием профессиональных компетенций.

Второй этап – решение профессиональных и практических задач в соответствии с содержанием профессиональных компетенций.

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном 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».

Комплексный экзамен проводится по билетам (комплект включает 25 билетов).

В каждом билете 3 вопроса:

- Первый вопрос включает задания по освоению теоретического материала МДК 01.01. Координация работы служб предприятий и гостеприимства
- Второй вопрос-включает задания по освоению теоретического материала по МДК.01.02Изучение основ делопроизводства
- Третий вопрос включает практическое задание по МДК.01.03 Соблюдение этики норм делового общения; или практическое задание по МДК 01.04. Осуществление расчётов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

На выполнение задания отводится 2 академических часа. Экзамен проводится в 4 потока по 6 человек в каждом потоке.

К экзамену допускаются учащиеся, получившие положительную отметку по результатам текущего контроля.

Предметом оценки по производственной практике является приобретение практического опыта.

Производственная практика проходит непосредственно на рабочем месте организаций различных форм собственности г. Челябинска.

Во время производственной практики студенты выполняют работы в соответствии с программой практики, собирают фактический материал для отчета.

Контроль и оценка по производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации. В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их

объем, качество выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

Для получения зачета по производственной практике необходимо представить отчет в соответствии с программой практики, отзыв о прохождении практики в организации, аттестационный лист по производственной практике

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении дифференцированного зачета по МДК01.01., МДК01.02., МДК 01.03, МДК 01.04 и дифференцированного зачета по производственной практике.

Предметом оценки освоения по МДК 01.01. Координация работы служб предприятий и гостеприимства, МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства, по МДК.01.03 Соблюдение этики норм делового общения, по МДК 01.04. Осуществление расчётов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства и по производственной практике ПП.01. являются умения и знания. Дифференцированный зачет проводится с учетом результатов текущего контроля.

**2.1 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности**

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ**

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

**количество вариантов 25**

**Оцениваемые компетенции**

ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках



**Используемое оборудование:** калькуляторы

### **Инструкция**

1. Выбрать билет в соответствии с жеребьевкой
2. Сообщить экзаменатору свой номер билета
3. Подготовка ответа
4. Максимальное время выполнения задания – 30 минут

Вопросы:

#### **МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства**

1. Понятие «документ», «документоведение», «документационное обеспечение управления». Функции документа.
2. Состав реквизитов документов, виды бланков и требования к ним.
3. Составление и оформление бланков и реквизитов документов. Реквизиты приказа, акта, письма.
4. Перечислить способы документирования. Назвать основные виды носителей информации.
5. Унификация и стандартизация документов. Государственная система документационного обеспечения управления. Государственный стандарт унифицированной системы документации.
6. Организация документооборота. Регистрация и учет поступающих в организацию документов. Подготовка и регистрация отправляемых документов. Прохождение внутренних документов. Контроль за исполнением документов.
7. Составление должностной инструкции менеджера по туризму.
8. Роль орг.техники в профессиональной деятельности. Перечень средств, необходимых для качественной деятельности. Правила работы с офисной техникой.
9. Классификация документов. Основные виды и разновидности организационно-распорядительных документов, их характеристика и состав.
10. Составление приказа. Реквизиты приказа.
11. Основные виды и разновидности информационно-справочных документов, их характеристика и состав.
12. Составление и оформление информационно – справочных документов. Составление докладной записки, объяснительной записки.
13. Составление и оформление информационно – справочных документов: протокола, акта, справки.
14. Составление разных видов служебных писем (гарантийное, информационное, сообщение, приглашение, напоминание, требование, предложение). Правила оформления делового письма, ведения деловой переписки.
15. Договорно-правовая документация. Характеристика основных документов.
16. Документация по трудовым отношениям. Составление заявления о приеме на работу, приказа о приеме на работу, заключение трудового договора.
17. Организация работы с документами в сфере туристского сервиса. Основные документы тур оператора.
18. Документация туристской фирмы. Учредительные документы.
19. Документы, выдаваемые туристам, документы, относящиеся к разработке туров.

20. Автоматизация процессов документационного обеспечения управления в туризме.

21. Оформление туристской путевки и других документов, выдаваемых туристам.

22. Международное законодательство о туризме, законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации о туризме, правовые документы, регламентирующие режим выезда и въезда, паспортный, визовый, таможенный и санитарный контроль.

23. Документы по сертификации, лицензированию и стандартизации в туризме.

Документы по страхованию в туризме.

24. Понятие правового регулирования производственных отношений в сфере профессиональной деятельности. Трудовой кодекс Российской Федерации. Трудовое право. Источники трудового права. Основные трудовые права и обязанности работников.

25. Понятие трудового договора. Форма и содержание трудового договора. Сроки трудового договора. Испытательный срок. Заключение и основания прекращения трудового договора.

### **Практические задания**

1. Идет дискуссия между руководителями о том, как лучше влиять на подчиненных.

Руководители высказывают свое мнение. Мнение руководителя А: «Лучшими стимулами в работе являются приличная зарплата, высокая премия». Мнение руководителя Б: «Я считаю, успеха можно добиться, если всегда есть четкие приказы, распоряжения инструкции».

Мнение руководителя В: «Главное - чтобы подчиненные соблюдали дисциплину: не опаздывали на работу, не «продлевали» себе обед, не устраивали перекуров.

Дисциплинированный работник не может быть плохим работником». Мнение руководителя

Г: «По моему мнению, все зависит от коллектива. Если коллектив сплочен, если все работают хорошо, проявляют инициативу, никому не захочется подводить такой коллектив».

Какой метод предлагает использовать каждый из руководителей для работы с подчиненными?

2. Вы недавно стали работать главным бухгалтером на предприятии. Здесь вас еще не все знают в лицо. Идя по коридору в рабочее время вы видите двух бухгалтеров, которые оживленно о чем-то разговаривают и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 30 минут вы видите те же картину.

Как вы себя поведете, если вы: а) автократ б) демократ в) либерал.

3. Вы открываете свою туристическую фирму в Челябинске и филиал - в селе Кундравы (Чебаркульский район)

Какие факторы внутренней и внешней среды необходимо проанализировать.

4. В условиях кризиса (снижение покупательской активности, рост курса валют, повышение цен на продукты питания и т.п.) и необходимости выживать в конкурентной борьбе, руководитель турфирмы находится в процессе выбора решения – куда направить финансовые средства:

А) на мотивацию лучших сотрудников, чтобы исключить возникновение проблемы, связанной с их решением уволиться;

Б) на развитие рекламной кампании, для привлечения внимания клиентов;

В) на развитие и продвижение туристских услуг внутреннего рынка;

Г) на расширение активной клиентской базы (заключение договоров с клиентами – организациями) и формирование конкретных предложений для активной работы с каждым клиентом.

Выберите один из предложенных вариантов решения. Обоснуйте свой выбор.

5. Вы получили приглашение на работу в компанию ОАО «ТУР-гид» на должность менеджер по работе с клиентами. Какие документы будут оформляться при приеме на

работу.?

Составьте заявление о приеме на работу.

6. Ваш сотрудник запросил справку с места работы. Составьте справку для сотрудника.

7. Вам необходимо оформить свой отпуск на 2 недели. Какой документ вам необходимо оформить? Выполните это задание на конкретном примере.

8. В отделе внутреннего туризма работают два менеджера Сидоров и Иванов. В начале месяца уволился старший менеджер, руководитель фирмы просит этот месяц поработать их с максимальной отдачей, говорит, что не обидит, когда будет подводить итоги. Оба менеджера, надеясь получить место старшего, работают интенсивно. Через месяц работы руководитель выпускает приказ о поощрении их денежной премией и о приеме на должность старшего менеджера человека из другой организации. В следующем месяце Иванов и Сидоров работают заметно хуже.

Как вы считаете, почему это произошло?

В чем ошибка руководителя группы?

9. В турфирме «Маяк» состоялся праздничный вечер. Чествовали в день туризма лучших работников. В их числе были молодая специалист Надежда Белова, проработавшая на фирме 6 месяцев, и известный руководитель транспортного отдела Иван Петрович Михайлов, недавно отметивший свое 60-летие. Каждого из них наградили грамотой и ценным подарком. Надя Белова вся светилась от радости, Иван Петрович не проявлял эмоций.

Как вы считаете, почему это происходило? 10. В турфирме многие сотрудники опаздывают на работу. Какие методы контроля вы будете использовать в своей управленческой практике?

Составьте распорядительный документ по результатам проделанной работы.

11. Вы работаете менеджером в туристической фирме. Руководитель отдела дала вам задание проведения делового совещания по вопросу разработки нового тура.

Составьте план его подготовки и проведения.

12. Между двумя подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращались к руководителю с просьбой, чтобы тот разобрался и поддержал его позицию.

Руководитель А, используя свою власть, заставляет работников прекратить конфликтовать.

Руководитель Б разбирается в причинах конфликта и помогает решить проблему.

Руководитель В разбирается в мотивах конфликта и находит приемлемый для обоих способ примирения. Руководитель Г объясняет работникам, что они «одна команда», поэтому не стоит «раскачивать лодку». Руководитель Д объясняет каждому работнику (отдельно), что он должен быть «выше» дразг и ссор, лучше не конфликтовать.

Вопрос Какой межличностный стиль разрешения конфликтов использует каждый руководитель?

13. В турагентстве ваш подчиненный отказывается работать над новым проектом. Составьте служебную записку на имя руководителя организации.

14. Составьте рекламное письмо по новому разработанному турпродукту.

15. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Как Вы поступите в данной ситуации? 16. Представьте себе, что вы менеджер по персоналу в тур фирме. На Вашем предприятии открыта вакансия на замещение должности Начальника отдела маркетинга. Одно из предложенных резюме Вас особо заинтриговало. Вы назначаете собеседование кандидату. На собеседование пришел претендент, мужчина 28 лет. Данные

его резюме, компетентность и опыт работы превышают ваши ожидания. Это «именно тот», кого вы так долго искали. И вот соискатель сидит перед вами в весьма небрежной позе. Одна из первых его фраз звучит так: «Ну, давайте, задавайте мне свои вопросы. Я даже знаю, о чем именно вы меня спросите. Я все вопросы знаю наизусть».

Каковы Ваши действия в ходе собеседования? Почему кандидат так себя ведет и чего он хочет добиться этими словами? Точку зрения обоснуйте.

17. Составьте документы, выдаваемые туристам (туристическая путевка, договор, страховой полис, ваучер).

18. Составьте деловое письмо на выбор: Партнерам с предложением о сотрудничестве; Партнерам с претензией и отказом от сотрудничества; Клиенту с отказом в выполнении просьбы и обоснованием отказа; Коллеге по работе с просьбой о покупке чая в офис; Ответ на обращение Роспотребнадзора по жалобе гражданина о неудовлетворительном обслуживании в отеле «Н»; Ежемесячный отчет начальству о работе турфирмы.

19. Переделайте текст сказки «Репка» или «Грибок-теремок» в одну из форм деловых документов: Объяснительную записку; Заявление; Благодарственное письмо; Докладную записку; Автобиографию.

20. На совещании туристических агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Охарактеризуйте общие компетенции специалиста по туризму.

21. Руководитель туристической фирмы А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Определите стратегию выхода и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчиненного.

22. Составить и оформить резюме. 23. Работник туристической фирмы А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник отдела каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации. Вы находитесь в роли руководителя фирмы.

24. Руководитель туристической фирмы говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это

больше не повторится». Руководитель...

Ваши действия ? Назовите используемые методы управления.

25. Ответственный за оформление туров А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы и руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. Ваши действия и укажите методы управления.

### **Условия выполнения задания**

**Место проведения:** учебный кабинет колледжа

**Время проведения:** первая половина дня

**Максимальное время выполнения заданий** – 4 академических часа

Количество вариантов для экзаменуемых 25

Количество заданий в каждом варианте 3

**Оборудование:** калькулятор, IBM PC. Программное обеспечение: Windows-XP,

**Обучающиеся могут воспользоваться справочной литературой:** Федеральным законом « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.96 в редакции от 03.05.2012.

**При подготовке:**

#### **Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
8. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
9. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
10. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н.

А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

11. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

12. 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>

13. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

14. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы : учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

15. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

16. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

17. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

18. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов : Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
19. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
20. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
21. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
22. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
23. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
24. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
25. Сушинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сушинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
26. Сушинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сушинская. – 2-е изд., испр.



И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

28. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

29. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

30. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

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

#### **Дополнительные источники**

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

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

3. 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».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

## **ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА.**

**Экзаменационные билеты по предложенным вопросам. Время подготовки к ответам 30 мин на студента.**

Рекомендации по проведению оценки:

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

2. Ознакомьтесь с оборудованием для каждого задания

### **Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля**

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)

<p>Задание №1 Экзаменационные вопросы (25 вариантов)</p>	<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;</li> <li>- демонстрация качества составления плана работы подразделения;</li> <li>- демонстрация умений использовать различные методы принятия решений;</li> <li>- проведение инструктажа работников</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение видов и способов контроля качества работы персонала;</li> <li>- демонстрация качества проведения контроля;</li> <li>- осуществление контроля технических и санитарных условий в помещении;</li> <li>- организация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп;</li> <li>- демонстрация способности работать в команде и осуществлять лидерские функции;</li> <li>- установление эффективного общения;</li> <li>- нахождение эффективных способов управления конфликтами;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение работы с использованием офисной техники;</li> <li>- демонстрация качества оформления отчётно-плановой документации по работе подразделения;</li> <li>- использование на практике правил организации делопроизводства;</li> <li>- планирование и проведение презентаций</li> <li>- получение основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)</li> </ul> <p>демонстрация интереса к будущей профессии</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-определение и применение методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>-демонстрация оценки эффективности и качества</li> <li>-выполнения используемых методов и способов решения профессиональных задач</li> </ul> <p>решение стандартных и нестандартных профессиональных задач управления функциональным подразделением организации в туристической сфере</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выполнение эффективного поиска необходимой информации в различных источниках, включая электронные</li> </ul>
--	---	--

	<p>позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</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 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>-выполнение работы с использованием технологического оборудования и компьютерной техники для организации туристической деятельности</p> <p>-демонстрация эффективного взаимодействия с обучающимися, преподавателями в ходе обучения и руководителями в процессе прохождения производственной практики</p> <p>-осуществление самоанализа и коррекции результатов собственной работы</p> <p>организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</p> <p>выполнение анализа инноваций в сфере управления организациями туристической индустрии;</p>
--	---	---

### 3. 2. Контроль приобретения практического опыта во время производственной практики

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/ или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4

<p>-производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</p>	<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности  ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях  ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  ОК 05 Осуществлять устную и письменную</p>	<p>Сбор информации о деятельности организации:  -Изучение организационной структуры турфирмы.  -Изучение системы методов управления в фирме.  -Изучение организационно-правовых документов турфирмы.  -Составление «древа целей» организации.  -Проведение социально-психологического исследования на тему «Морально-психологический климат в коллективе».  -Проведение социально – психологического исследования на тему «Стиль руководства».  -Изучение должностных инструкций директора турфирмы, менеджера турфирмы, агента по туризму.</p>	<p>Дневник и отчет о прохождении производственной практики, с приложением составленных первичных бухгалтерских документов и экспертного заключения (отзыва) руководителя практики от организации и преподавателя (аттестационный лист по производственной практике)  ДЗ по производственной практике в форме презентации</p>
<p>-осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p>	<p>профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях  ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  ОК 05 Осуществлять устную и письменную</p>	<p>Составление плана работы подразделения:  -Разработка регламента работы отдела турфирмы на месяц.  -Составление списка управленческих решений в турфирме.  -Участие в деловых совещаниях и</p>	

	коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	составлении планов нескольких деловых совещаний по любым вопросам.	
-использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Проведение инструктажа по технике безопасности: - Проведение различных видов инструктажа работников; - Заполнение типовой нормативной документации; - Изучение нормативных документов	
	ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Работа на различных видах офисной техники (сканер,принтер,ПК, ксерокс,факс и т.д.); Сравнение технических и санитарных условий в офисе с нормативными;	

### 3.Средства контроля для приобретения практического опыта

Таблица. 4

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/ или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
-сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений	<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую</p>	<p>Сбор информации о деятельности организации:</p> <p>-Изучение организационной структуры турфирмы.</p> <p>-Изучение системы методов управления в фирме.</p> <p>-Изучение организационно-правовых документов турфирмы.</p> <p>-Составление «древа целей» организации.</p> <p>-Проведение социально-психологического исследования на тему «Морально-психологический климат в коллективе».</p> <p>-Проведение социально – психологического исследования на тему «Стиль руководства».</p> <p>-Изучение должностных инструкций директора турфирмы, менеджера турфирмы, агента по туризму.</p>	<p>Дневник и отчет о прохождении производственной практики, с приложением составленных первичных документов и экспертного заключения (отзыва) руководителя практики от организации и преподавателя (аттестационный лист по производственной практике)</p>
- составление плана работы подразделения		<p>Составление плана работы подразделения:</p> <p>-Разработка</p>	

	<p>деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	<p>регламента работы отдела турфирмы на месяц.</p> <p>-Составление списка управленческих решений в турфирме.</p> <p>-Участие в деловых совещаниях и составлении планов нескольких деловых совещаний по любым вопросам.</p>	
-проведение инструктажа работников	<p>государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с</p>	<p>Проведение инструктажа по технике безопасности:</p> <p>- Проведение различных видов инструктажа работников;</p> <p>- Заполнение типовой нормативной документации;</p> <p>- Изучение нормативных документов</p>	
- работы с офисной техникой	<p>с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды,</p>	<p>Работа на различных видах офисной техники (сканер,принтер,ПК, ксерокс,факс и т.д.); Сравнение технических и санитарных условий в офисе с нормативными;</p>	
-контроля качества работы персонала	<p>ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Контроль качества работы персонала:</p> <p>-Сбор информации о качестве работы подразделения;</p> <p>-Изучение работы персонала;</p> <p>-Оценка и анализ качества работы подразделения;</p> <p>-Предложение путей совершенствования по управлению персоналом турфирмы.</p> <p>- Работа в команде и</p>	



		осуществление лидерских функций ; -Выбор стратегии поведения и тактики действий в конфликтных ситуациях.	
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения		Составление и оформление отчетно-плановой документации по работе подразделения; Составление статистической бухгалтерской отчетности.	
- проведения презентаций		Сбор необходимого материала; Оформление презентации; Представление презентации.	
-расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)		Расчет основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); Анализ полученных результатов; Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.	

#### 4. Задания для оценки умений и усвоения знаний

Практические занятия по МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

1. Составление отчётно-плановую документацию о деятельности своей организации. Составление должностной инструкции (менеджера по туризму).
2. Составление приказа. Составление докладной записки, объяснительной записки, протокола, акта, справки.
3. Составление разных видов служебных писем (гарантийное, информационное, сообщение, приглашение, напоминание, требование, предложение).
4. Составление заявления о приеме на работу, приказа о приеме на работу. Разработка алгоритма проведения инструктажа работников.
5. Оформление туристской путевки, туристские формальности.
6. Трудовое право. Источники трудового права. Основные трудовые права и обязанности работников. Трудовой договор (Гарантии реализации права граждан на труд. Коллективный договор, его содержание и стороны. Понятие трудового договора. Форма и содержание трудового договора. Сроки трудового договора. Испытательный срок. Заключение и основания прекращения трудового договора. Рабочее время. Сверхурочные работы). Трудовые споры. Сроки обращения за разрешением трудовых споров в комиссию по трудовым спорам и в районный (городской) федеральный суд.
7. Участие в деловой игре «Кабинетные условия». Оценить технические и санитарные условия в кабинете.
8. Практическое задание: «Проведение инструктажа работников туристического агентства».
9. Практическое задание: «Составить отчет о деятельности туристической фирмы».
10. Практическое задание: «Составление и оформление бланков и реквизитов документов. Составление должностной инструкции менеджера по туризму».
11. Практическое задание: «Составить приказ о принятии на работу».
12. Практическое задание: «Составить докладную записку, объяснительную записку, протокол, акт, справку».
13. Практическое задание: «Составить служебные письма разных видов: гарантийное, служебное, информационное, сообщение, приглашение, напоминание, требование, предложение».
14. Практическое задание: «Заполнение документов. Составить заявление о приеме на работу, заключение трудового договора».
15. Практическое задание: «Оформление туристкой путевки, туристские формальности».

16. Практическое задание: «Трудовое право. Договорно-правовая документация  
Основные трудовые права и обязанности работников».
17. Практическое задание: «Оформление документов , основные положения  
Трудового Кодекса РФ, трудовая книжка»
18. Практическое задание: «Документация туристской фирмы. Учредительные  
документы, документы выдаваемые туристам, документы, относящиеся к  
разработке туров».
19. Практическое задание: «Заполнить бланк туристской путевки, туристского  
ваучера, заявки на бронирование, подтверждения бронирования».
20. Практическое задание: «Составить претензию, жалобу, предложение».
21. Практическое задание: «Составить презентацию на тему программные  
продукты для туристического бизнеса».
22. Практическое задание: «Автоматизация туристических фирм».
23. Практическое задание: «Системы бронирования (описать и составить таблицу  
по выбранной системе)».
24. Практическое задание: «Составить договор купли-продажи турпродукта».
25. Практическое задание: «Порядок исполнения входящих, исходящих  
документов, регистрация документов».
26. Практическое задание: «Организация контроля, обобщение и анализ данных,  
формы контроля».
27. Написание эссе на тему «Правила ведения деловой документации».
28. Написание эссе на тему «Учет и хранение бланков строгой отчетности».
29. Написание эссе на тему «Должностные обязанности менеджера по туризму».
30. Написание эссе на тему «Архивное хранение документов».
31. Написание эссе на тему «Я и моя профессиональная карьера».
32. Деловая игра: «Кабинетные условия. Оценить технические и санитарные  
условия в кабинете».
33. Деловая игра: «Взаимодействие турагента и туроператора».
34. Деловая игра: «Страховой случай туриста в тур поездке».
35. Деловая игра: «Внесение изменений в стандартный договор между клиентом и  
тур агентом».
36. Деловая игра: «Ввоз-вывоз запрещенных товаров с нарушением таможенных  
правил».
37. Написание теста по теме: «Тест 1. Документ. Документооборот. Виды  
документации».

38. Написание теста по теме: «Тест 2. Договорные отношения. Правовое регулирование. Трудовой кодекс РФ.
39. Написание теста по теме: «Тест 3. Понятие туризм. Туроператоры. Программы автоматизации и бронирования.
40. Написание теста по теме: «Тест 4. Офисная техника. Каналы связи. Виды».
41. Проведение словарного диктанта на знание аббревиатур (40 слов).
42. Составление кроссворда на тему «Документация в туризме».
43. . Составление кроссворда на тему «Хартия туризма»
44. . Карта педагогических наблюдений.

Приложение 1.

Форма аттестационного листа по практике  
(заполняется на каждого обучающегося)

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ**

\_\_\_\_\_  
*ФИО обучающегося*

обучающийся(ая) на 2 курсе по специальности **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»** успешно  
прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю **ПМ.01 «Организация  
и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»** в объеме 108  
часов с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г.

в организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*наименование организации, юридический адрес*

**Виды и качество выполнения работ**

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики

Качество  
выполнения работ в  
соответствии с  
технологией и  
(или) требованиями  
организации, в  
которой проходила  
практика  
(соответствует/  
не соответствует)

<p>Инструктаж о прохождении производственной практики.</p> <p><u>Задание 1.</u> собирать информацию о деятельности организации и отдельных её подразделений;</p> <p><u>Задание 2.</u> составлять план работы подразделения;</p> <p><u>Задание 3.</u> проводить инструктаж работников;</p> <p><u>Задание 4.</u> контролировать качество работы персонала;</p> <p><u>Задание 5.</u> составлять отчётно-плановой документацию о деятельности подразделения;</p> <p><u>Задание 6.</u> рассчитывать основные финансовые показатели деятельности организации (подразделения);</p> <p><u>Задание 7.</u> проводить презентации;</p>	
---	--

<b>Сформированность общих компетенций обучающегося по результатам производственной практики</b>		
Код	Наименование компетенции	Уровень сформированности компетенции на основании педагогических наблюдений (уровни: <i>отсутствует, низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий</i> )
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	

ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

**Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики в соответствии с заданием.**

[illegible]

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ .20 \_\_\_\_

Подпись руководителя практики от колледжа

11/11/2019

Подпись ответственного лица организации (базы практики)

Приложение 2.



Оценочная ведомость по профессиональному модулю

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

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

ФИО \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ обучающийся (аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство освоил(а) программу профессиональному модулю в объеме \_\_\_\_\_ часов с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. результатом промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля (если предусмотрено учебным планом).

<b>Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>	<b>Оценка</b>
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий и гостеприимства	Дифференцированный зачет	
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	Дифференцированный зачет	
МДК.01.03 Соблюдение этики норм делового общения	Дифференцированный зачет	
МДК 01.04 – Осуществление расчётов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет	
ПП. 01 Производственная практика	Дифференцированный зачет	
ПМ 01	Экзамен	

Результаты выполнения и защиты курсового проекта (работы) (если предусмотрено учебным планом; если защита проекта входит в экзамен квалификационный – пункт переносится ниже).

Тема «\_\_\_\_\_»

Оценка \_\_\_\_\_.

Итоги экзамена (квалификационного) по компетенциям

Коды проверяемых компетенций	Оценка (да / нет)
------------------------------	-------------------

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20\_\_\_\_ Подписи членов экзаменационной комиссии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

