

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«АРХАНГЕЛЬСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Е.ШАНИНОЙ»

РАССМОТРЕНО
И ОДОБРЕНО
на заседании ПЦК
учебных дисциплин и
профессиональных модулей в
области практической подготовки
Протокол № 10 от 09.06.2026,
Председатель ПЦК
О. В. Алиева

РЕКОМЕНДОВАНО
к утверждению экспертным
советом Архангельского
педколледжа
Протокол № 1
от «10» июня 2026 г.
Председатель экспертного
совета: *Т.С. Григорьева*

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Архангельского
педколледжа
Л.А.Перова
«11» июня 2026 г.

Рабочая программа профессионального модуля

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

основной профессиональной образовательной программы
по специальности

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Архангельск 2026

Рабочая программа профессионального модуля «**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА** » разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

Разработчики: Шмелева Л.В., преподаватель
Булатова М.А., преподаватель
Чухно Ю. К. преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Ошибка! Закладка не определена.

- 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы
Ошибка! Закладка не определена.
- 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля
Ошибка! Закладка не определена.
- 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П
Ошибка! Закладка не определена.

2. Структура и содержание профессионального модуля9

- 2.1. Трудоемкость освоения модуля9
- 2.2. Структура профессионального модуля.....*Ошибка! Закладка не определена.*
- 2.3. Содержание профессионального модуля.....*Ошибка! Закладка не определена.*
- 2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)...*Ошибка! Закладка не определена.*
-*Ошибка! Закладка не определена.*

3. Условия реализации профессионального модуля..... Ошибка! Закладка не определена.

- 3.1. Материально-техническое обеспечение.....*Ошибка! Закладка не определена.*
- 3.2. Учебно-методическое обеспечение*Ошибка! Закладка не определена.*

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуляОшибка! Закладка не определена.

Приложение 1. Фонд оценочных средств

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «*Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства*».

Профессиональный модуль ПМ 01 включен в обязательную и вариативную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Владеть навыками
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распознает задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	-
	анализирует задачу и/или проблему и выделяет её составные части;	раскрывает основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	-
	определяет этапы решения задачи;	определяет алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	-
	выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	характеризует методы работы в профессиональной и смежных сферах;	-
	составляет план действия;	раскрывает структуру плана для решения задач	-
	определяет необходимые ресурсы;	определяет порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	-
	владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;		-
	реализует составленный план;		-

	оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).		-
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определяет задачи для поиска информации;	Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;	--
	определяет необходимые источники информации;	характеризует приемы структурирования информации;	-
	планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию;	характеризует формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;	-
	выделяет наиболее значимое в перечне информации;	раскрывает порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.	-
	оценивает практическую значимость результатов поиска;	-	-
	оформляет результаты поиска, применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	--	
	использует современное программное обеспечение;	-	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности	Определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	Раскрывает содержание актуальной нормативно-правовой документации;	
	применяет современную научную профессиональную терминологию;	пользуется современной научной и профессиональной терминологией;	
	определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования.	определяет возможные траектории профессионального развития и самообразования;	
	выявляет достоинства и недостатки коммерческой идеи;	раскрывает основы предпринимательской деятельности, основы финансовой грамотности;	

в различных жизненных ситуациях	презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план;	воспроизводит правила разработки бизнес-планов;	
	рассчитывает размеры выплат по процентным ставкам кредитования;	раскрывает порядок выстраивания презентации;	
	определяет инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;	Представляет кредитные банковские продукты.	
	презентует бизнес-идею;		
	определяет источники финансирования.		
ОК4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-организует работу коллектива и команды; -взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	-раскрывает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -демонстрирует знание основ проектной деятельности.	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, -проявляет толерантность в рабочем коллективе.	-Раскрывает особенности социального и культурного контекста; - воспроизводит правила оформления документов и построения устных сообщений	

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных Ситуациях	-Соблюдает нормы экологической безопасности; -определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, -осуществляет работу с соблюдением принципов бережливого производства; -организует профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.	-Демонстрирует знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -характеризует основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; -раскрывает пути обеспечения ресурсосбережения; -раскрывает принципы бережливого производства; -характеризует основные направления изменения климатических условий региона.	
	-Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимает тексты на базовые профессиональные темы;	Знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	
ОК9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	знает основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);	
	- строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	владеет лексическим минимумом, относящимся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;	
	-кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые);	определяет особенности произношения;	
	пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	раскрывает правила чтения текстов профессиональной направленности.	

Перечень профессиональных компетенций

Код	уметь	знать	владеть
-----	-------	-------	---------

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; -определять актуальность нормативно-правовой документации - применять современную профессиональную терминологию - оставлять планы действия для решения профессиональных задач	-Законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; -основы трудового законодательства РФ; -организацию, планирование и контроль деятельности сотрудников.	-координацией работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; -выполнением подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; -организовывать работу коллектива и команды, эффективно взаимодействуя с коллегами, руководством и клиентами -взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро и кассами продажи билетов	-теорию межличностного и делового общения, ведения переговоров; -характеристики предлагаемых туристских услуг и цены на туристские продукты;	-организацией и контролем работы служб предприятий туризма и гостеприимства -технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации;
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-оказывать первую помощь; - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы на государственном языке;	-основы психологии и управления конфликтами; - программное обеспечение, используемое в деятельности туристских организаций;	-координацией работы сотрудников службы предприятия; - культурой межличностного общения;
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	-осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги; -вести необходимую отчетную документацию;	-правила ведения кассовых операций и порядок расчетов с потребителями; - цены на предоставляемые услуги;	-Осуществлением расчета с клиентом за предоставленные услуги; - техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
ПК 1.5 Разрабатывать и проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.	-разрабатывать экскурсию проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги. -составлять «Пакет экскурсовода» определить особые потребности тур группы или индивидуального	-цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; -программное обеспечение деятельности туристских организаций;	- разработки и проведения экскурсии ; - подбора информации по заданной теме экскурсии; - сравнительного анализа разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии;

	экскурсанта	-этику делового общения; -основы делопроизводства; -экскурсионную теорию и технику подготовки экскурсии; - объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; - достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; отечественную историю и культуру; -методики работы с библиографическими материалами; -техники поиска информационных материалов в сети Интернет; -методику проведения экскурсий;	
--	-------------	--	--

1. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия ¹		451
Курсовая работа (проект)		3
Самостоятельная работа	34	34

¹ Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия

Практика, в т.ч.:	126	126
учебная	18+18	36
производственная	36+54	90
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 01.01 в форме диф. зачета МДК 01.02 в форме диф.зачета МДК 01.03. в форме диф.зачета УП ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». ПП ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства». ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» в форме квалификационного экзамена.	20	18 36
Всего		

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональ- ных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятель- ная работа ¹	Промежуточ- ная аттестация	Учеб- ная	Производствен- ная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	124	103		94	4	4		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	40	24		12	8	4		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	40	25		16	8	6		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	52	38		28	10	4		
ПК 1.5. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.05. Экскурсионная деятельность на предприятиях туризма	180	135		130	4	18		
	ВСЕГО	562	451		280	34	36	36	90

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	КОД ПК,ОК
1	2	3	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		124/	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		124/138	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	85/64	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	22	ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	63	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции		ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций		
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале		
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		

	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	30	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	5	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	5	
	Составление графиков выхода на работу.	5	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	5	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	5	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	5	
Итоговый контроль МДК01.01 Дифференцированный зачет		2	
Учебная практика раздела 1			ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.			
Производственная практика раздела 1			ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.			
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		40/30	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36/12	

Тема 2.1. Понятие делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4	
	Документ и его функции.	4	ПК 1.2-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.		
	Самостоятельная работа 1. Изучение видов и правил оформления бланков документов 2. Изучение схемы расположения реквизитов	4	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	19	ПК 1.2-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Организационные документы: виды, правила составления и оформления	8	
	Распорядительные документы: виды, правила составления и оформления.		
	Информационно-справочные документов: виды, правила составления и оформления. Особенности оформления служебных писем в сфере туризма и гостеприимства.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	11	
	Практическое занятие. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, должностные инструкции	2	
	Практическое занятие. Составление и оформление распорядительных документов (распоряжение, приказ)	4	
	Практическое занятие. Составление и оформление информационно-справочных документов: заявление, объяснительные и докладные записки, справки, служебные письма	5	
	Самостоятельная работа 3. Изучение правил оформления протоколов совещаний 4. Изучение правил оформления договоров	4	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	3	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	ПК 1.2-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Порядок ведения документации.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	1	
Практическое занятие. Составление маршрутной карты входящего, исходящего, внутреннего документа.	1		
Дифференцированный зачет		2	
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			ПК 1.2-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09

Производственная практика раздела 2			ПК 1.2-П.К 1.4;
Виды работ			ОК 01-ОК05, ОК09
Составление и обработка документации;			
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;			
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;			
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		40/28	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/16	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4	ПК 1.2-П.К 1.4;
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4	ОК 01-ОК05, ОК09
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/ гостями на английском языке	Содержание	19	
	Профессиональные и личные качества специалиста туризма и гостеприимства. Внешний образ делового человека	7	ПК 1.2-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Деловое общение. Речевой этикет. Развитие навыков устной речи.		
	Правила ведения телефонных переговоров.		
	Деловое электронное письмо		
	Правила ведения деловой беседы.		
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены		
	Самостоятельная работа. 1. Подготовка рефератов и презентаций по международному этикету 2. Изучение правил столового этикета: фуршеты, деловые приемы 3. Разработка правил самопрезентации	8	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Практическое занятие. Практика устной речи. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства (ведение телефонных переговоров, деловая беседа).	10	

	Практическое занятие. Составление и оформление делового электронного письма	2	
Практическое занятие. Дифференцированный зачет		4	
Производственная практика раздела 3		8	ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			ПК 1.1-П.К 1.4;
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		52 /40	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание		ОК 01-ОК05, ОК09
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.		
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.		
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.		
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание		ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.		
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики		
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.			
Итоговый контроль МДК01.04 Дифференцированный зачет		2	
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;			ПК 1.1-П.К 1.4; ОК 01-ОК05, ОК09

Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.			
Производственная практика раздела 4			ПК 1.1-П.К 1.4;
Виды работ Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.			ОК 01-ОК05, ОК09
Промежуточная аттестация		18	
Раздел 5. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности			
МДК 01.05. Экскурсионная деятельность на предприятиях туризма		116	
Тема 1.1. Основы информационно-экскурсионной деятельности	Содержание	21/12	
	Экскурсоведение как наука. Предмет и объект экскурсоведения, определение экскурсии. История экскурсоведения. Становление и развитие экскурсионного дела в России. Сущность, функции и признаки экскурсии. Экскурсия как вид деятельности. Экскурсия как форма общения.	7	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	Сущность, функции и признаки экскурсии. Сущность, функции и признаки экскурсии. Экскурсия как вид деятельности. Экскурсия как форма общения.		
	Классификация экскурсий: обзорные, музейные, тематические, исторические, этнографические, производственные экскурсии. Музейные организации по программе экскурсии		
	Тематика и содержание экскурсий. Достопримечательности в контексте истории. Географии и культуры.		
	Экскурсия – как образовательный процесс. Экскурсионный метод познания. Элементы педагогики и психологии в экскурсии. Компоненты педагогической деятельности экскурсовода: конструктивный, организационный, познавательный. Логика в экскурсии. Психологические аспекты педагогической деятельности экскурсовода		
	Методы изложения экскурсионного материала Дедуктивный и индуктивный метод изложения экскурсионного материала. Рассказ и показ в экскурсии. Взаимодействие рассказа и показа.		
	Организация учебно-исследовательской деятельности студентов. Выбор темы, требования к структуре и содержанию, методы исследования		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	12	
	1.Практическое занятие 1. Исследование основных этапов развития экскурсионного дела в России с момента его возникновения до современности.	2	
	2.Практическое занятие 2. Изучение различных видов экскурсий и их особенностей.	2	

	3.Практическое занятие 3. Исследование достопримечательностей региона, их историческое, географическое и культурное значение.	2	
	4.Практическое занятие 4. Исследование компонентов педагогической деятельности экскурсовода (конструктивный, организационный, познавательный).	2	
	5.Практическое занятие 5. Проведение пробной экскурсии с акцентом на образовательный процесс и получение обратной связи от участников.	2	
	6.Практическое занятие 6. Сравнение дедуктивного и индуктивного метода изложения материала на примере двух разных экскурсий. Подготовка двух коротких презентаций (по 5 слайдов) с использованием различных методов изложения. Обсуждение с группой о том, какой метод был более эффективен и почему.	2	
	Самостоятельная работа 1.Проведение самостоятельного исследования по выбранной теме в области экскурсионного дела (разработка структуры и содержания исследования, включая методы исследования)	2	
Тема 1.2. Технология подготовки экскурсии	Содержание	27/22	
	Экскурсионная методика. Общая и частная методика. Требования экскурсионной методики. Пути совершенствования методики информационно-экскурсионной деятельности. Работа с библиографическими материалам. Использование офисной техники	5	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	Подготовка экскурсии. Отбор источников экскурсионного материала. Литература и составление библиографии. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы. Интернет как источник экскурсионного материала.		
	Отбор и изучение экскурсионных объектов. Программа экскурсии и её создание.		
	Технологическая карта экскурсии. Составление индивидуального текста. Взаимодействие с организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями)		
	Прием и утверждение экскурсии. Составление маршрута. Маршрут - как путь следования экскурсионной группы. Обезд и обход экскурсии. Определение методических приемов проведения экскурсии. Индивидуальный текст экскурсовода. Отчетная документация по выполнению экскурсии. Перечень необходимых документов (билеты, путевки, ваучеры) Правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта; характеристики транспортных средств, необходимых на маршруте экскурсии 12 ч.		
	В том числе практических занятий и лабораторных	22	
	1.Практическое занятие 7. Определение цели и задач экскурсии, выбор темы и использование интернета как источника информации.	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	2.Практическое занятие 8. Отбор и изучение экскурсионных объектов. Описание их значимости. Составление карточки объекта.	2	
	3.Практическое занятие 9. Представление экскурсионных объектов.	2	

	4.Практическое занятие 10. Составление технологической карты экскурсии и индивидуального текста экскурсовода профориентационной экскурсии.	2	
	5.Практическое занятие 11. Подготовка и проведение профориентационной экскурсии «Архангельский педагогический колледж» с предоставлением технологической карты.	4	
	6.Практическое занятие 12. Заполнение бланка отчета проведенной экскурсии	2	
	7.Практическое занятие 13. Составление карточек объектов в музее народных промыслов и ремесел, в городе Архангельск. Анализ экскурсионных объектов.	2	
	8.Практическое задание 14. Работа над индивидуальным текстом экскурсовода.	4	
	9.Практическое занятие Изучение правил поведения на транспорте во время экскурсий и характеристика транспортных средств.	2	
Тема 1.3. Технология проведения экскурсии	Содержание	18/16	
	Методика и техника проведения экскурсии Методические приемы показа экскурсионных объектов. Методические приемы рассказа. Сочетание рассказа и показа во время экскурсии. Приемы демонстрации наглядных пособий. Техники ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы. Знакомство экскурсовода с группой. Правила делового протокола и этикета. Организация мероприятий при встрече и завершении экскурсии. Правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта. Транспортные организации, предоставляющие услуги, необходимые при проведении экскурсии	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	Техника проведения автобусных экскурсий. Техника проведения рассказа при движении автобуса. Техника использования микрофона и усилительных средств во время экскурсии. Техники ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на экскурсии.		
	В том числе практических занятий	16	
	1.Практическое занятие 13. Изучение и применение методических приемов показа экскурсионных объектов. Подготовка рассказа о выбранном экскурсионном объекте, используя разные методические приемы	4	
	2.Практическое занятие 14. Сочетание рассказа и показа во время экскурсии для максимального вовлечения участников. Проведение пробной экскурсии, фиксируя время на показ и рассказ, обсуждение с группой эффективности сочетания этих элементов.	4	
	3. занятие 15. Изучение правил эффективного знакомства экскурсовода с группой.	2	
	4.Практическое занятие 16. Изучение особенностей проведения автобусных экскурсий (планирование маршрута, взаимодействие с водителем).	2	
	5.Практическое занятие 17. Техника использования микрофона и усилительных средств	2	
	6.Практическое занятие 18. Изучение приемов демонстрации наглядных пособий во время экскурсии.	2	
	Содержание	49/47	
Тема 1. 4.	Особенности работы с экскурсантами. Правила протокола и этикета при работе с экскурсантами. Внеречевые средства общения. Правила поведения в группе на маршруте	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09

Экскурсионная деятельность организаций и учреждений.	экскурсии. Общепринятые и специфические правила поведения при показе достопримечательностей. Безопасность во время экскурсии. Правила оказания первой медицинской помощи. Дифференцированный подход при работе с экскурсантами, учет возрастных и индивидуальных особенностей. Правила делового протокола и этикета в экскурсионной деятельности		
	Роль обществ и общественных организаций в развитии экскурсионной деятельности Экскурсионные организации. Анализ и отбор экскурсионных организаций необходимых для проведения экскурсии. Особенности проведения экскурсии в музее. Особенности экскурсионной деятельности в уникальных историко-культурных территориях (на примере проспекта Чумбарова Лучинского и Набережная Северной Двины).		
	В том числе практических занятий	47	
	1.Практическое занятие 18. Определение различных категорий экскурсантов (школьники, студенты, туристы, пожилые люди и т.д.). Разработка рекомендаций по подходам к каждой категории экскурсантов, учитывая их интересы и потребности.	2	
	2.Практическое занятие 19. Изучение правил делового протокола и этикета, применимые к экскурсионной деятельности. Подготовить памятку для экскурсоводов о соблюдении этих правил.	2	
	3.Практическое занятие 20. Изучение различных видов внеречевых средств общения (жесты, мимика, визуальные элементы).	2	
	4.Практическое занятие 21. Подготовка памятки и плана действий в экстренных ситуациях (потеря группы, чрезвычайные ситуации).	2	
	5.Практическое занятие 22. Решение проблемных ситуаций «Правила поведения и безопасность на маршруте экскурсии	2	
	6.Практическое занятие 23. Разработка экскурсии по заповедным улицам города Архангельска	13	
	7.Практическое занятие 24. Разработка технологической карты, портфеля экскурсовода.	6	
	8.Практическое занятие 25. Показ экскурсий по заповедным улицам Архангельска	14	
	9.Практическая работа 26. Поиск необходимой информации материалов для организации и проведения экскурсии, анализ экскурсионных объектов, подготовка к проведению экскурсии	4	
Раздел 2. Разработка и проведение экскурсий на иностранном языке		46	
Тема 2.1. Информационно-экскурсионная деятельность на иностранном языке	Содержание	7/5	
	Тематика экскурсий. Выбор темы. Развитие тематики экскурсий, ее зависимость от экскурсионных возможностей края, от наличия и характера экскурсионных объектов. Обзорные (многоплановые) экскурсии на иностранном языке. Тематические экскурсии на иностранном языке: историко-революционные, исторические, военно-исторические, архитектурно-градостроительные, литературные, природоведческие, искусствоведческие, производственные на иностранном языке	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09

	Источники экскурсионного материала. Отбор источников экскурсионного материала. Литература и составление библиографии Источники информации (путеводители по музеям: их основные виды; научно-справочная литература; программы на электронных носителях и другие). Интернет-ресурсы как источник экскурсионного материала.		
	В том числе практических занятий	3	
	1.Практическое занятие 1. Перевод экскурсии «Архангельский педагогический колледж»	2	
	2.Практическое занятие 2. Проведение фрагментов экскурсии «Архангельский педагогический колледж» на иностранном языке (немецкий, английский)	1	
	Самостоятельная работа Отбор и структурирование содержания экскурсий	2	
Тема 2.2. Языковые аспекты разработки и проведения экскурсий на иностранном языке	Содержание	6/4	
	Особенности перевода Объект и предмет перевода. Терминология перевода. Лексические трудности (многозначность, недефинированность), грамматические трудности (временные категории, пассивизация), стилистические и прагматические трудности. Письменный, последовательный, устный переводы, перевод с листа, буквальный перевод, вольный и адекватный переводы	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	Лексические, фразеологические и грамматические аспекты перевода Многозначность. Прямые и переносные значения слова. Метафора. Общеязыковые и индивидуальные метафоры. Метонимия. Омонимы. Синонимы. Типы фразеологических единиц. Эквивалентность передачи лексических единиц, способы и приемы перевода. Лексические трансформации, работа с именами собственными, способы передачи фразеологических единиц, ложные друзья переводчика, грамматические соответствия в переводе, аналитичность, объединения однородных членов предложения, употребление грамматических форм, лексические способы передачи грамматики, трансформации в переводе		
	В том числе практических занятий	4	
	1.Практическое занятие 3. Перевод текста и выполнение лексико-грамматических заданий	2	
	2.Практическое занятие 4. Перевод текста и выполнение лексико-грамматических заданий	2	
Тема 2.3 Туристические ресурсы Архангельска и Архангельской области	Содержание	12/9	
	Туристические ресурсы Архангельской области География Архангельской области. Достопримечательности области. Исторические памятники и памятники культуры региона как объекты туристического интереса и как объекты изучения: местоположение Кенозерский национальный парк. Пинежье. Соловки, характеристика.	3	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	Туристические ресурсы Архангельска. История Архангельска. Архитектура города. Достопримечательности. Центр города		

	В том числе практических занятий	9	
	1.Практическое занятие 4. «Проведение проектных виртуальных экскурсий: Архангельск, Архангельская область»	5	
	2.Практическое занятие 5. Анализ туристских ресурсов Архангельской области	4	
Тема 2.4. Разработка экскурсионных маршрутов на иностранном языке	Содержание	9/7	
	Методика и техника проведения экскурсии Методические приемы рассказа на иностранном языке. Организация мероприятий при встрече и завершении экскурсии. Техника проведения автобусных экскурсий на иностранном языке	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	В том числе практических занятий	7	
	1.Практическое занятие 5. «Проведение экскурсии «Достопримечательности Архангельска»/ «Обзорная экскурсия по г. Архангельску»/ «Экскурсия по проспекту Чумбарова Лучинского» на иностранном языке	5	
	2.Практическое занятие 6. Анализ экскурсии в музей деревянного зодчества Малые Карелы /«Достопримечательности Архангельска»/ «Обзорная экскурсия по г. Архангельску» Подготовка экскурсии «Улицы города рассказывают» Анализ экскурсии «Улицы города рассказывают»	2	
Тема 2.5. Правила взаимодействия в работе экскурсовода (гида-переводчика)	Содержание	12/10	
	Особенности межкультурной коммуникации в работе экскурсовода (гида переводчика) Фонетические нормы речи, эффект живой реакции, словесная наглядность. Владение тоном голоса. Вербальная и невербальная коммуникация	2	ПК 1.5.ОК 01-ОК05, ОК09
	Проведение экскурсий для иностранных туристов различных целевых групп Изучение интересов и запросов туристов в области экскурсионного обслуживания.. Экскурсии для плановых туристов. Экскурсии для самостоятельных туристов. Особенности проведения экскурсий для различных групп иностранных туристов. Организация и проведение экскурсий для детей на иностранном языке.		
	В том числе практических занятий	10	
	1. Практическое занятие 6. «Подготовка экскурсии на иностранном языке для различных целевых групп»	8	
	2. Практическое занятие 7. «Анализ проведения экскурсий для индивидуальных туристов»	2	
Итоговый контроль МДК 01.05	экзамен	18	
Курсовая работа		1	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)		1	
Примерная тематика курсовых работ (проектов)			
1. Туризм как способ познания родного края. 2. Организация автобусных экскурсий на иностранном языке. 3. Способы реализации программ туристско-краеведческой деятельности в работе с иностранными туристам. 4. Особенности организации экскурсионной деятельности с иностранными туристами			

5. Особенности работы гида переводчика. 6. Организация экскурсий на иностранном языке. 7. Методы изучения родного края. 8. Музей как социокультурный институт. 9. Частные музеи, зарубежья и перспективы их развития. 10. Организация и проведение экскурсия для детей на иностранном языке. 11. Интернет как канал информации об экскурсионных объектах. Особенности невербальной коммуникации при проведении экскурсий на иностранном языке.		
Всего:	180	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга, правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. 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. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. 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>
9. 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>

10. Горбылева З. М. Савина Н.В. Экскурсоведение. Учебное пособие М.: Альфа 2008- 280с.
11. 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>
12. Емельянов Б.В. Экскурсоведение -6-е издание («Профессиональное туристское образование»). - Изд-во «Советский спорт», 2008. – 240 с
13. 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>
14. 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>
15. 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>
16. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 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>
17. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, 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>
18. 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>
19. 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>
20. 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>
21. 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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
22. Можаяева Н.Г., Богинская Е.В. Туризм: Учебник для системы СПО/ под ред.А. А. Скамницкого, М.: Гардарики,2007. -270с.
23. 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>
24. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : 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)
25. 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>

26. 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>

27. 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>

28. 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>

29. 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>

30. 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>

31. 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)

32. 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>

33. 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>

34. 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>

35. 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>

36. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

37. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

38. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

39. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

3.2.2. 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 PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ²	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.5. Разрабатывать и проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя	разрабатывать экскурсию проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

экскурсионной услуги.	составлять «Пакет экскурсовода»; определить особые потребности тур группы или индивидуального экскурсанта; подбор информации по заданной теме экскурсии; проведение сравнительного анализа разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии; экскурсионную теорию и технику подготовки экскурсии; объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; отечественную историю и культуру; методики работы с библиографическими материалами; техники поиска информационных материалов в сети Интернет; методику проведения экскурсий	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е.Шаниной»

УТВЕРЖДАЮ
зам.директора по учебно-воспитательной работе
Григорьева Т.С.
«_____» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и
гостеприимства

код и наименование

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

код и наименование

Архангельск 2026

Разработчик: Шмелева Л.В., преподаватель ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

Рассмотрено на заседании ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 10 от « 09 » июня 2026 г.

Зав.кафедрой, председатель ПЦК _____ / *Алиева О.В.*

1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена по **МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

Формой аттестации по МДК является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения, подлежащие проверке

2.1. Формы промежуточной аттестации по МДК

Таблица 1
для групп на базе 9 классов

Наименование учебной дисциплины	Форма промежуточной аттестации							
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.		
МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	-	-	-	ДЗ	-	-		

2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения МДК (*указываются не все знания и умения из рабочей программы, а только те результаты освоения МДК в соответствии с рабочей программой, которые подлежат оценке на промежуточной аттестации*)

Освоенные умения	Усвоенные знания
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказывать первую помощь; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программное обеспечение деятельности туристских организаций;

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения МДК

3.2. Задания для проведения дифференцированного зачета

Курс 2, семестр 4

Форма дифференцированного зачета – смешанная, включающая в себя: письменный опрос в форме теста и ответов на практические вопросы устно.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: кабинет № 207
2. Максимальное время выполнения задания: 1 час (45 мин.), из них:
 - тестовое задание – 30 мин.;
 - практическое задание – 15 мин.

Общее время для проведения дифференцированного зачета – 2 часа.

3. Источники информации, разрешенные к использованию на дифференцированном зачете, оборудование: не предусмотрены.

Задания для экзаменующихся:

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

Перечень тестовых заданий:

1 вариант

1. Служба бронирования занимается:

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:

- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
- б) более быструю загрузку номерного фонда;
- в) позволяет получить дополнительный доход.

3. Портье отвечает:

- а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
- б) за предоставления питания в номерах;
- в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:

- а) коммерческой службы

- б) службы приема, регистрации, размещения
- в) административно-управленческой службы.

6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:

- а) *тансфер*;
- б) трансферт;
- в) трансфер

7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:

- а) *карточку гостя*;
- б) талон и карточку на питание;
- в) талон на дополнительные услуги.

8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице регистрируют:

- а) в ближайшем отделении милиции;
- б) *в отделе паспортно - визовой службы города*;
- в) заселяют без регистрации на основе визы.

9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

- а) на самого старшего члена группы;
- б) регистратор сам выбирает для кого;
- в) *на руководителя группы*

10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:

- а) *обычным бронированием*;
- б) специальным бронированием;
- в) гарантированным бронированием

Вариант 2

1. Предварительное подтверждение - это:

- а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
- б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
- в) *все ответы верны.*

2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;
- б) для гостиницы;
- в) *для всех.*

3. Импринтер - это:

- а) *оборудование для расчета клиентов кредитными картами*;
- б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
- в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги

4. Консьерж - это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

5. Подтверждение брони - это:

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
- б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
- в) информация от туроператора, что он забронировал номер

6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
- б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
- в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.

7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

- а) услуга побудки гостя;
- б) услуга обмена валюты;
- в) доставка корреспонденции в номер клиента.

8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:

- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
- б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время
- в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.

9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:

- а) дневной тариф;
- б) персональный тариф;
- в) суточный тариф.

10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:

- а) тариф «полупансион»;
- б) тариф «полный пансион»;
- в) тариф «все включено».

Вариант 3

1. Отказ клиента от заранее бронированного номера называют:

- а) аннуляция;
- б) амортизация;
- в) эмиссия.

2. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:

- а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);
- б) обмен валюты;
- в) пользование бизнес центром.

3. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:

- а) «Стандарт поведения»;
- б) «Положение о персонале»
- в) «Этический кодекс».

4. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) *обычное бронирование;*
- б) *двойное бронирование;*
- в) *экспресс-бронирование*

5 . При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- а) *за половину суток*
- б) *двое суток*
- в) *почасовая*
- г) *сутки*

6. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:

- а). *администратор*
- б). *консьерж*
- в). *кассир*
- г). *оператор телефонной связи*

7. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- а). *распиской*
- б). *драгоценностями*
- в). *кредитными картами*
- г). *ваучерами*

8. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- а) *двое суток*
- б) *сутки*
- в) *почасовая*
- г) *за половину суток*

9. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:

- а) *название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;*
- б) *полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;*
- в) *полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).*

10. В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:

- а) *в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью)*
- б) *по желанию гостя*
- в) *отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока*
- г) *в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)*

Вариант 4

1. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) *обычное бронирование;*
- б) *двойное бронирование;*
- в) *экспресс-бронирование.*

2. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:

- а) *название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;*
- б) *полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;*
- в) *полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке.*

3. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) *дополнительное бронирование;*
- б) *гарантированное бронирование;*
- в) *двойное бронирование.*

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

- а) *за сутки*
- б) *почасовая*
- в) *за половину суток*
- г) *двое суток.*

5. В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:

- а) *не возвращает деньги*
- б) *возвращает деньги полностью*
- в) *возвращает деньги не полностью*
- г) *возвращает деньги за половину суток*

6. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- а) *сутки*
- б) *1 час*
- в) *6 часов*
- г) *половину суток.*

7. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) *15.00 часов текущих суток по местному времени*
- б) *12.00 часов текущих суток по местному времени*
- в) *24.00 часа текущих суток по местному времени*
- г) *08.00 часов текущих суток по местному времени.*

8. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице*
- б) низкого спроса на гостиницу*
- в) сезона*
- г) дня недели.*

9. Бесплатные услуги:

- а) побудка*
- б) доставка цветов*
- в) доставка корреспонденции*
- г) предоставление в номер посуды и столовых приборов*

10. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

- а). сутками.*
- б). днями.*
- в). ночами.*

Практические вопросы :

1. Проанализируйте, какие каналы продаж туристских услуг являются наиболее эффективными. Аргументируйте, свой выбор.

2. Проанализируйте, кем и чем регулируется ведение туристической и гостиничной деятельности.

3. Проанализируйте, как наличие или отсутствие психологических базовых знаний у сотрудников сферы туризма и гостеприимства может повлиять на рабочий процесс.

4. Проанализируйте, какие каналы продаж гостиничных услуг являются наиболее эффективными. Аргументируйте, свой выбор.

5. Проанализируйте функцию координации в туроператорской компании.

6. Проанализируйте, какие факторы влияют на ценообразование гостиничных услуг. Аргументируйте свой ответ.

7. Проанализируйте, в чем заключается специфика оплаты предоставляемых услуг в сфере туризма и гостеприимства .

8. Проанализируйте современное состояние гостиничной отрасли в РФ

10. Проанализируйте современное состояние туристической отрасли в РФ

11. Проанализируйте, какие факторы влияют на ценообразование туристских услуг. Аргументируйте свой ответ.

12. Проанализируйте, для чего были созданы правила обслуживания клиентов .

13. Проанализируйте, какие факторы влияют на ценообразование авиабилетов. Аргументируйте свой ответ .

14. Проанализируйте функцию координации в гостинице

15. Проанализируйте, почему денежное вознаграждение не всегда является мотивацией для сотрудников .

16. Проанализируйте, какую из гостиничных служб можно назвать основной.

17. Проанализируйте, как за последнее время изменились требования к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства. Объясните, почему.

18. Проанализируйте условия и факты, при которых кандидата не примут на работу в сферу туризма и гостеприимства.

19. Проанализируйте роль турагентских компаний в цикле обслуживания гостей.

20. Проанализируйте сходства и различия действий потребителя при ненадлежащем качестве оказываемых услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Критерии оценивания заданий:

Оценка «отлично» - задание выполнено самостоятельно и в полном объеме, при защите задания студент демонстрирует свободное владение материалом, связанным с технологией бронирования, приема и размещения гостя в гостиничном предприятии, условными обозначениями, принятыми в гостиничном сервисе, должностными обязанностями. Демонстрирует способность к рассуждениям и умозаключениям, приводит и делает выводы.

Оценка «хорошо» - задание выполнено самостоятельно и в полном объеме, при защите задания студент демонстрирует свободное владение материалом, связанным с технологией бронирования, приема и размещения гостя в гостиничном предприятии, условными обозначениями, принятыми в гостиничном сервисе, должностными обязанностями. Демонстрирует способность к рассуждениям и умозаключениям, но затрудняется привести примеры и сделать выводы.

Оценка «удовлетворительно» - задание по большинству позиций носит поверхностный характер; отсутствуют примеры и выводы.

Оценка «неудовлетворительно» - большинство критериев не учтено при выполнении задания.

Оценка устного ответа:

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

За не правильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Критерии оценки теста:

Оценка «5» - выставляется при ответе на 10 вопросов

Оценка «4»- выставляется при ответе на 8-9 вопросов

Оценка «3» - выставляется при ответе на 6-7 вопросов

Оценка «2» - выставляется при ответе менее 6 вопросов

Ключ теста

Вариант1	ответы	Вариант2	ответы	Вариант3	ответы	Вариант4	ответы
1	б	1	в	1	а	1	а
2	а	2	в	2	а	2	в
3	в	3	а	3	в	3	а
4	а	4	б	4	а	4	а
5	б	5	а	5	в	5	б
6	в	6	а	6	ав	6	а
7	а	7	б	7	вг	7	б
8	б	8	а	8	г	8	а
9	в	9	а	9	в	9	авг
10	в	10	а	10	ав	10	а

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

УТВЕРЖДАЮ
зам.директора по учебно-воспитательной работе
Григорьева Т.С.
«_____» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства

код и наименование

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

код и наименование

Архангельск 2026

Разработчик:

Булатова М.А., преподаватель ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

Рассмотрено на заседании ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 10 от « 09 » июня 2026 г.

Зав.кафедрой, председатель ПЦК _____ / *Алиева О.В.*

2. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена по **МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства.**

Формой аттестации по МДК является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения, подлежащие проверке

2.1. Формы промежуточной аттестации по МДК

Таблица 1
для групп на базе 9 классов

Наименование учебной дисциплины	Форма промежуточной аттестации							
	сем.	сем.	сем.	сем.	сем.	сем.		
МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства			-	3	Д	-		

2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения МДК (*указываются не все знания и умения из рабочей программы, а только те результаты освоения МДК в соответствии с рабочей программой, которые подлежат оценке на промежуточной аттестации*)

Освоенные умения	Усвоенные знания
— владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	- основы делопроизводства

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения МДК

3.2. Задания для проведения дифференцированного зачета

Курс 2, семестр 4

Форма дифференцированного зачета – смешанная, включающая в себя: письменный опрос в форме теста и выполнение практического задания.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: кабинет по расписанию
 2. Максимальное время выполнения задания: 1 час (45 мин.), из них:
 - тестовое задание – 15 мин.;
 - практическое задание – 30 мин.
- Общее время для проведения дифференцированного зачета – 2 часа.

3. Источники информации, разрешенные к использованию на дифференцированном зачете, оборудование: персональный компьютер, ГОСТ Р 7.0.97-2025

Задания для экзаменующихся:

1 вариант

Тестовое задание

1. Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами - это:

1. Документирование
2. Делопроизводство
3. Документооборот
4. Нет правильного ответа

2. При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагаются:

1. Одна под другой в последовательности, соответствующей иерархии занимаемых должностей
2. На одном уровне
3. Не имеет значения

3. В реквизите «Подпись» инициалы ставят:

1. перед фамилией адресата
2. после фамилии адресата
3. оба варианта верны

4. С какой целью на служебном письме указывают фамилию и телефон исполнителя?

1. для оперативной связи с исполнителем
2. для придания документу юридической силы
3. нет правильного ответа

5. Документ, не относящийся к группе распорядительных:

1. решение
2. постановление
3. протокол
4. указание
5. распоряжение

6. Руководитель фирмы с помощью организационных документов...

1. осуществляет увольнение работников
2. определяет права и обязанности сотрудников
3. поощряет отличившегося работника
4. определяет последовательность действий при выполнении той или иной работы

7. Приказ - это правовой акт, издаваемый...

1. руководителем организации на правах единоначалия с целью разрешения основных вопросов
2. высшими органами исполнительной власти
3. руководителем организации по вопросам информационно-методического характера
4. совещательными органами учреждения

8. В каком случае правильно оформлен реквизит «дата»

1. 10.10.2010 г.
2. 10 октября 2010
3. 10 октября 2010 г.
4. 10 октября 2010 год
5. 10.10.10г.

Практическое задание: Проанализировать документ на наличие ошибок и оформить его по требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2025

2 вариант

Тестовое задание

1. **Документ – это:**
 1. Это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
 2. Информация, которую можно использовать, передавать, хранить
 3. Любые сведения, сообщения, данные, независимо от их оформления на материальном или нематериальном объекте
2. **По месту составления документы подразделяются на:**
 1. внутренние и внешние
 2. простые и сложные
 3. типовые, трафаретные, индивидуальные
3. **Кто несет ответственность за издание приказа?**
 1. должностное лицо, подготовившее проект приказа
 2. руководитель организации
 3. должностное лицо, подписавшее приказ
4. **Резолюцию на служебном письме можно писать...**
 1. по тексту письма
 2. на обратной стороне документа
 3. в отдельном специальном журнале
 4. на свободном от текста месте
5. **С помощью какого реквизита оформляется информация о поступлении документа в организацию (учреждение)?**
 1. визы согласования
 2. грифа утверждения
 3. отметки о поступлении документа
 4. отметки о заверении копии
 5. отметка о контроле
6. **Кем подписываются служебные письма?**
 1. руководителем организации
 2. руководителем структурного подразделения
 3. всегда по-разному
 4. руководителем и секретарем
7. **В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?**
 1. Приложение: 1. Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.
2. Отзыв по проекту на 2 л. в 1 экз.
 2. Приложение: на 6 л. в 1 экз.

Практическое задание: Проанализировать документ на наличие ошибок и оформить его по требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2025

3 вариант

Тестовое задание

1. **Стандартный лист бумаги с нанесенными на нем постоянными реквизитами, позволяющими идентифицировать автора документа – это**
 1. документ
 2. бланк документа
 3. оригинал документа
 4. подлинник документа
2. **Какой нормативный документ отражает правила оформления документов в организации**
 1. ГОСТ Р 6.30-2003
 2. ГОСТ Р 7.0.97-2025
 3. ГОСТ 7.0.8-2013
3. **Когда вступает в силу приказ/распоряжение?**
 1. с момента утверждения документа
 2. с момента подписания руководителем
 3. с момента регистрации в журнале

4. с момента опубликования или доведения до исполнителя
4. С помощью какого реквизита в документе оформляется информация об организации, в которой отражены данные о месте ее нахождения, номер телефона и т.п.?
1. Отметка об исполнителе
 2. Справочные данные об организации
 3. Место составления
 4. Адресат
5. Документ, не относящийся к группе информационно-справочных:
1. заявление
 2. записка
 3. справка
 4. инструкция
 5. письмо
- 6.Объяснительная записка подписывается...
1. руководителем предприятия, организации
 2. составителем
 3. председателем и членами комиссии
 4. секретарем руководителя

7. В каком случае правильно оформлен реквизит «Адресат»?

1	Директору ООО «Ветер перемен Фамилия И.О
2	ООО «Ветер перемен»
3	ООО «Ветер перемен» Руководителю договорно-правового отдела Фамилия И.О
4	ООО «Ветер перемен» Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
5	Все ответы верные

Практическое задание: Проанализировать документ на наличие ошибок и оформить его по требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2025

4 вариант

Тестовое задание

1. Реквизит документа — это:

1. его отдельный элемент
2. часть служебного письма
3. фирменный бланк

2. Правовой акт, определяющий структуру, функции и права организации, фирмы

1. Устав
2. Инструкция
3. Должностная инструкция
4. Положение

3. В констатирующей (вводной) части распорядительного документа содержатся...

1. цели и причины создания документа
 2. основные направления деятельности учреждения
 3. распоряжения руководителя
 4. сроки исполнения распоряжения
4. На каком служебном письме проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?

1. просьбах
2. сопроводительных
3. информационных
4. ответах

5. По степени гласности документы подразделяются на:

1. обычные (не секретные), документы с ограниченным доступом (секретные и для служебного пользования)
2. подлинные и подложные
3. подлинники (оригиналы), копии
4. внутренние и внешние

6. Наименование вида документа указывается:

1. на всех документах, за исключением деловых (служебных) писем
2. на всех документах без исключения

7. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» на бланке документа?

1. Директор школы № 25 В.А. Петрова
2. Директор школы Петрова В.А.
3. Директор В.А.Петрова
4. Нет правильного ответа

Практическое задание: Проанализировать документ на наличие ошибок и оформить его по требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2025

Критерии оценивания заданий:

«5» ставится, если обучающий

- владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) на высоком уровне,
- знает основы делопроизводства

Ошибок в тесте – 0.

Практическое задание выполнено без ошибок

«4» ставится, если обучающий

- владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) на среднем уровне,
- достаточно хорошо знает основы делопроизводства

Ошибок в тесте – 1-3.

Практическое задание выполнено с одной ошибкой

«3» ставится, если обучающий плохо

- владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации),
- знает основы делопроизводства на низком уровне

Ошибок в тесте – 4-5.

Практическое задание выполнено с 2-4 ошибками

«2» ставится, если обучающий

- не владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации),
- не знает основы делопроизводства

Ошибок в тесте – 6 и более.

Практическое задание выполнено с 5 и более ошибками

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

УТВЕРЖДАЮ
зам.директора по учебно-воспитательной работе
Григорьева Т.С.
«_____» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения

код и наименование

основной профессиональной образовательной программы
по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство
код и наименование

Архангельск 2026

Разработчик:

Булатова М.А., преподаватель ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

Рассмотрено на заседании ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 10 от « 09 » 2026 г.

Зав.кафедрой, председатель ПЦК _____ / *Алиева О.В.*

3. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена по **МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения.**

Формой аттестации по МДК является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения, подлежащие проверке

2.1. Формы промежуточной аттестации по МДК

Таблица 1
для групп на базе 9 классов

Наименование учебной дисциплины	Форма промежуточной аттестации							
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.		
МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	-	-	-	ДЗ	-	-		

2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения МДК (*указываются не все знания и умения из рабочей программы, а только те результаты освоения МДК в соответствии с рабочей программой, которые подлежат оценке на промежуточной аттестации*)

Освоенные умения	Усвоенные знания
— владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; — владеть культурой межличностного общения	- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - этику делового общения

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения МДК

3.2. Задания для проведения дифференцированного зачета

Курс 2, семестр 4

Форма дифференцированного зачета – устная.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: кабинет по расписанию
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин, из них:
 - подготовка к ответу на вопрос – 5 мин.

- устный ответ на вопрос – 5 мин.;

Общее время для проведения дифференцированного зачета – 2 часа.

3. Источники информации, разрешенные к использованию на дифференцированном зачете, оборудование: нет

Задания для экзаменуемых:

1. Мораль как регулятор социального поведения
2. Нравственное развитие личности
3. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности
4. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма
5. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма
6. Этические нормы поведения в служебной деятельности
7. Принципы делового этикета
8. Деловое электронное письмо
9. Этические нормы телефонного разговора
10. Речевой этикет
11. Культура внешности делового человека
12. Невербальное общение в сфере туризма и гостеприимства
13. Нравственные принципы делового общения
14. Правила ведения деловой беседы
15. Международный этикет (этикетные правила поведения в конкретной стране)
16. Визитные карточки, их роль в деловом мире
17. Сервировка стола
18. Общие правила поведения за столом
19. Требования к внешности специалиста в сфере гостеприимства

Критерии оценивания заданий:

«5» ставится, если обучающий

- владеет техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- культурой межличностного общения на высоком уровне, обладает знаниями по теории межличностного и делового общения, переговоров, этике делового общения

«4» ставится, если обучающий

- владеет техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; культурой межличностного общения на среднем уровне;
- обладает знаниями по теории межличностного и делового общения, переговоров, этике делового общения с незначительными недочетами.

«3» ставится, если обучающий

- **плохо** владеет техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; культурой межличностного общения;
- обладает знаниями по теории межличностного и делового общения, переговоров, этике делового общения на низком уровне.

«2» ставится, если обучающий

- **не** владеет техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; культурой межличностного общения;
- не знает теории межличностного и делового общения, переговоров, этики делового общения.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е.Шаниной»

УТВЕРЖДАЮ
зам.директора по учебно-воспитательной работе
Григорьева Т.С.
«_____» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по МДК 01.04. «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные
услуги туризма и гостеприимства»

код и наименование

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

код и наименование

Архангельск 2026

Разработчик:

Шмелева Л.В., преподаватель ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»

Рассмотрено на заседании ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 10 от « 09 » июня 2026 г.

Зав.кафедрой, председатель ПЦК _____ / *Алиева О.В.*

4. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена по МДК 01.04. «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства».

Формой аттестации по МДК является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения, подлежащие проверке

2.1. Формы промежуточной аттестации по МДК

Таблица 1
для групп на базе 9 классов

Наименование учебной дисциплины	Форма промежуточной аттестации							
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.		
МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.	-	-	-	ДЗ	-	-		

2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения МДК (указываются не все знания и умения из рабочей программы, а только те результаты освоения МДК в соответствии с рабочей программой, которые подлежат оценке на промежуточной аттестации)

Освоенные умения	Усвоенные знания
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения МДК

3.2. Задания для проведения дифференцированного зачета

Курс 2, семестр 4

Форма дифференцированного зачета – смешанная, включающая в себя: письменный опрос в форме теста и ответов на теоретические вопросы устно.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: кабинет № 207

2. Максимальное время выполнения задания: (90 мин.), из них:

- тестовое задание – 20 мин.;

- теоретические вопросы – 10 мин.

Общее время для проведения дифференцированного зачета – 2 часа.

3. Источники информации, разрешенные к использованию на дифференцированном зачете, оборудование: не предусмотрены.

Задания для экзаменующихся:

Тестовые задания (выбор одного из вариантов)

1. Сумма денег, за которую покупатель готов купить товар, а производитель –

а). продать - это...

б). цена

в). выручка

г). прибыль

2. Цена - это денежное выражение стоимости товара

а). верно

б). неверно

3. Цена на турпродукт определяется методом нормативной калькуляции

а). верно

б). неверно

4. Методика расчета исходной цены на турпродукт/услугу состоит из следующих этапов:

а). постановка задач ценообразования;

б). определение спроса;

в). оценка издержек производства;

г). анализ цен и товаров конкурентов;

д). выбор метода ценообразования;

е). установление окончательной цены

ж). все перечисленное

5. Методы определения цены (отметьте верные варианты)

а). средние издержки плюс прибыль;

б). точка безубыточности плюс целевая прибыль;

в). установление цены, исходя из ощущаемой ценности товара;

г). установление цены на основе уровня текущих цен- конкурентная цена

д). все перечисленное.

6. Установление цен несколько выше, чем у конкурентов - это ...

а). “стратегия снятых сливок”

б). “на уровне конкурентов”

в). “стратегия ценового прорыва, пониженных цен”

7. Если предприятия-конкуренты жестко отвечают на любую попытку изменить сложившиеся

пропорции продаж на рынке -какую стратегию цен важно применять ...

- а) “стратегию снятых сливок”
- б). стратегию “на уровне конкурентов”
- в). “стратегию ценового прорыва, пониженных цен”

8. Если ваша компания - инициатор снижения цен для получения большей массы прибыли за счет увеличения объема продаж и захваченной доли рынка - это стратегия...

- а). “стратегия снятых сливок”
- б). стратегия “на уровне конкурентов”
- в). “стратегия ценового прорыва, пониженных цен”

9. Какие налоги входят в состав цены?

- а). НДС
- б). акцизы
- в). все перечисленные

10. Сделайте расчет (калькуляцию) тура на группу и укажите итоговую стоимость тура на человека, исходя из следующих данных:

Количество дней - 5 дней

Количество человек в группе - 16 чел.

Маршрут: Архангельск – Северодвинск - Архангельск

Расстояние от Архангельска до Северодвинска 44 км по трассе М8.

Транспортные расходы (автобус) – 18 000 руб. за 6 часов

Проживание - 5000 руб. сутки за номер при 2 местном размещении

Питание: завтрак 450 руб. на человека (не входит в стоимость номера)

Экскурсия в Северодвинский краеведческий музей 140 руб/чел.

Оплата экскурсовода 4000 руб. за экскурсионное обслуживание на группу.

Агентское вознаграждение турагентству -10%

Прибыль туроператора 30%

Сопровождающий на группу 1 человек (затраты на его проживание, питание и транспортные расходы распределите на всю группу).

11. Опишите в каких пределах могут устанавливать цены отели 1 и 2, если:

в отеле 1 себестоимость суточного пребывания в отеле равна 3645 руб., а в отеле 2 себестоимость равна 2987 руб. обоснуйте ваше решение.

12. Окружающие отели начали делать скидки . Обязательно ли вам следовать их примеру?

- а). да
- б). нет

13. Rev PAC (Revenue per Available Customer)

- а) .выручка номерного фонда на гостя в день, месяц, год
- б). выручка номерного фонда за один номер

14. Динамическое ценообразование - это ...

- а). метод, позволяющий бизнесу гибко управлять ценой
- б). когда спрос высокий - сделать цену за номер дороже, когда низкий - дешевле
- в). оба ответа верны

15. Методы определения цены (отметьте верные варианты)

- а). -средние издержки плюс прибыль;
- б). -точка безубыточности плюс целевая прибыль;
- в). -установление цены исходя из ощущаемой ценности товара;
- г). -установление цены на основе уровня текущих цен.
- д). - конкурентная цена
- е). - все ответы верны

Правильные ответы:

1. цена
2. верно
3. верно
4. все перечисленное
5. все перечисленное
6. “стратегия снятых сливок”
7. стратегию “на уровне конкурентов”
8. “стратегия ценового прорыва, пониженных цен”
9. все перечисленное
10. расчет тура
11. основание выбора цены
12. нет
13. выручка номерного фонда на гостя в день, месяц, год
14. оба ответа верны
15. все ответы верны

Критерии оценивания:

Каждое задание оценивается 1 баллом. Оценивание КИМ в целом:

85-100 баллов (оценка «отлично») - 85-100% правильных ответов

70-84 баллов (оценка «хорошо») - 70-84% правильных ответов

50-69 баллов (оценка «удовлетворительно») - 50-69% правильных ответов

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - 0-49% правильных ответов

Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.04 .

«Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства».

Перечень вопросов к д/з:

1. Ценообразование и ценовая политика.
2. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
3. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг
4. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
5. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
6. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
7. Сценарий продаж.
8. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.
9. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
10. Особенности наличного и безналичного расчетов клиентов за предоставленные услуги.
11. Дайте определение понятиям: онлайн-касса, ККМ, ККТ, ФН, ОФД, кассовый чек
12. Обоснуйте необходимость применения онлайн-кассы, в каких случаях ее применение не обязательно.
13. Дайте рекомендации по выбору кассы и фискального накопителя
14. Поясните, что такое онлайн касса и как она работает
15. Опишите пошаговые действия по работе с кассовым аппаратом от начала открытия смены до ее закрытия.
16. Поясните, как выдавать чек покупателю, внесение аванса, предоплаты, возврат.
17. Опишите действия при закрытии смены, инкассации
18. Алгоритм действия кассира, если отключили электричество
19. Алгоритм действия кассира, если отключился интернет
20. Алгоритм действия кассира, если онлайн-касса не работает
21. Поясните, может ли работать на кассе сотрудник, которому нет 18 лет
22. Поясните, как проверить подлинность кассового чека (как покупатель).

Уровень освоения	Критерии
------------------	----------

85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания по ценообразованию и ценовой политике, отлично справляется с осуществлением расчетов клиентов за предоставленные услуги, успешно владеет стандартами обслуживания, дает обоснование применения онлайн-кассы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	В целом, студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний по ценообразованию и ценовой политике. Хорошо справляется с осуществлением расчетов клиентов за предоставленные услуги
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент дает ответ на вопрос только с помощью наводящих вопросов преподавателя. При решении задач испытывает значительные трудности либо решено менее половины представленных заданий.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент затрудняется отвечать на вопросы, не справляется с ситуационными задачами.

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

1) за выполнение первого блока заданий, представляющего собой тест, состоящий из 15 вопросов, студент может получить максимум 15 первичных баллов (по 1 баллу за каждый правильный ответ). Тест состоит из вопросов закрытого типа с выбором одного ответа. В вопросах с выбором одного ответа, студент либо выбирает правильный ответ и получает 1 балл, либо выбирает неправильный ответ и получает 0 баллов. В банке тестовых заданий 15 тестовых заданий. На выполнение теста отводится 20 минут. При прохождении теста студент может пропустить вопросы в случае возникновения трудностей и вернуться к заданиям в оставшееся время.

2) за выполнение второго блока, представляющего собой устный ответ на две темы, студент может получить максимум 10 баллов при выполнении следующих условий:

студентом представлено развернутое монологическое высказывание,

даны полные ответы на вопросы,

приведены примеры,

даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

На подготовку к устной части отводится 10 минут.

Далее, баллы, начисленные студенту за выполнение тестовой части (Блок 1), пересчитываются в 10-балльную шкалу:

100 баллов = 10 баллов;

90 баллов = 9 баллов;

80 баллов = 8 баллов;

70 баллов = 7 баллов;

60 баллов = 6 баллов;

50 баллов = 5 баллов.

Ниже 50 баллов – выполнение теста не засчитано.

Итоговый рейтинг складывается по схеме:

5 (отлично) 85-100

4 (хорошо) 70-84

3 (удовлетворительно) 50-69

2 (неудовлетворительно) 0-49

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е.Шаниной»

УТВЕРЖДАЮ
зам.директора по учебно-воспитательной работе
Григорьева Т.С.
«_____» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по модулю
МДК 01.05. Экскурсионная деятельность на
предприятиях туризма
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Архангельск 2026

Разработчики:

ГБПОУ АО «Архангельский педколледж», преподаватель, Ю.К.Чухно

Рассмотрено на ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области
практической подготовки

Протокол № 10 от 09.06.2026

Председатель ПЦК_Алиева О.В. / _____

1. Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения модуля МДК 01.05. Экскурсионная деятельность на предприятиях туризма

Фонд оценочных средств включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

2.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

1.3.1. Профессиональные компетенции

Код	Наименование ПК	Показатели оценки результата
ПК 1.5	Разработать и провести экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионных услуг	– разработана программа экскурсии (тема, цель, задачи, маршрут, объекты показа) – составлена технологическая карта экскурсии – сформирован «портфель экскурсовода» (наглядные материалы) – проведен фрагмент экскурсии (3–5 минут) с использованием методических приемов показа и рассказа – проведен инструктаж туристов по правилам поведения и безопасности – оформлена отчетная документация по установленной форме

1.3.2. Общие компетенции

Код	Наименование ОК	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности в различных контекстах	– обоснован выбор темы, формы и целевой аудитории экскурсии; предложены адекватные способы достижения цели
ОК 02	Использовать современные средства	– использованы достоверные источники (в т. ч. интернет),

	поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии	составлена библиография; информация подвергнута критическому анализу
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– представлен самоанализ проведенной экскурсии, указаны пути совершенствования и профессионального роста
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– при защите учтены вопросы и замечания комиссии, представлена корректная аргументация, налажено взаимодействие с «группой» (комиссией)
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации	– речь экскурсовода грамотная, эмоциональная, соответствует нормам русского языка; текст проекта оформлен без стилистических и орфографических ошибок
ОК 07	Способствовать сохранению окружающей среды, рациональному использованию ресурсов, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– в инструкции отражены правила поведения в чрезвычайных ситуациях и бережного отношения к объектам показа и природной среде
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- оформлены документы по экскурсии (технологическая карта, отчет, инструкция) в соответствии с требованиями; для экскурсии на иностранном языке текст экскурсии и документы (или их фрагменты) представлены на иностранном языке без грубых ошибок

1.4. Требования к результатам освоения модуля (база для экзамена)

Для овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими компетенциями обучающийся должен:

Иметь практический опыт	Уметь	Знать
– разработка экскурсионной программы – проведение экскурсии – оформление отчетной документации – разрабатывать программу и маршрут экскурсии	– составлять технологическую карту и портфолио экскурсовода – проводить экскурсию, используя методические приемы показа и рассказа – проводить инструктаж	– достопримечательности в контексте истории, географии и культуры – методы работы с библиографическими материалами и поиска информации в сети Интернет

	туристов по правилам поведения и безопасности – оформлять отчетную документацию – теорию и методику проведения экскурсий – объекты экскурсионного показа и критерии их отбора	– методику проведения экскурсий – правила обслуживания в транспорте и поведения на маршруте
--	--	---

2. Контрольно-оценочные материалы для квалификационного экзамена

2.1. Форма экзамена

1. Комплексное практическое задание в форме проекта с публичной защитой, включающего:
2. разработка экскурсии (письменная часть, презентация, портфолио экскурсовода);
3. демонстрация фрагмента экскурсии (3–5 минут);
4. ответы на вопросы экзаменационной комиссии.

2.2. Условия выполнения

Время на подготовку проекта – 2 недели до экзамена (самостоятельная работа).

Защита проекта проводится в учебной аудитории, оснащенной проектором, экраном и компьютером.

Продолжительность защиты – до 15 минут (5–7 минут – доклад, 3–5 минут – фрагмент экскурсии, 2–3 минуты – ответы на вопросы).

Разрешенные материалы: презентация, методический портфель экскурсовода (печатные наглядные пособия), технологическая карта, индивидуальный текст экскурсии (во время фрагмента допускается использование краткого плана, но не чтение текста с листа).

2.3. Задание для экзаменуемого (основной трек — русский язык)

Тема проекта:

Разработка и проведение фрагмента экскурсии по Архангельску / Архангельской области (на выбор: пешеходной, автобусной, музейной, виртуальной).

Целевая аудитория выбрать из списка:

- 1) школьники (младшие классы / средние классы / старшие классы);
- 2) студенты;
- 3) взрослые туристы (россияне);
- 4) семейная аудитория;
- 5) профессиональная группа (учителя, экскурсоводы и т. д.).

Состав проекта (письменная часть):

- ✓ Титульный лист (название колледжа, тема, ФИО студента, группа, курс, руководитель).
- ✓ Пояснительная записка:
 - актуальность выбранной темы;
 - цель и задачи экскурсии;
 - характеристика целевой аудитории;
 - форма проведения, продолжительность (в минутах);
 - схема маршрута с указанием остановок.

- ✓ Технологическая карта экскурсии (по образцу: объекты, остановки, время, содержание показа и рассказа, методические приемы, организационные указания).
- ✓ Индивидуальный текст экскурсовода (не менее 5 объектов показа, объем — до 3 страниц).
- ✓ Портфель экскурсовода (не менее 5 единиц наглядного материала: фото, схемы, репродукции, карты — с пояснением, на каком этапе экскурсии и как используется).
- ✓ Инструкция для туристов:
правила поведения на маршруте;
техника безопасности;
правила посещения объектов (музеев, храмов и т. д.);
поведение в чрезвычайных ситуациях.
- ✓ Отчетная документация: пример заполнения бланка отчета о проведении экскурсии (по установленной в колледже форме).
- ✓ Список использованных источников (не менее 5 наименований, включая интернет-ресурсы).

Презентация (для защиты):

10–12 слайдов, отражающих: обоснование выбора темы и целевой аудитории, схему маршрута, 2–3 ключевых объекта с иллюстрациями, фрагмент технологической карты, пример использования портфолио экскурсовода, выводы.

На защите представить:

- ✓ краткий доклад (5–7 минут) о проекте;
- ✓ демонстрация фрагмента экскурсии (3–5 минут) с использованием портфолио экскурсовода и/или презентации (имитация работы с группой);
- ✓ ответы на вопросы экзаменационной комиссии.

2.4. Дополнительное задание для экскурсии на иностранном языке (английском / немецком)

Для студентов, выбравших проведение экскурсии на иностранном языке, действуют те же основные требования, но с некоторыми дополнениями.

Тема проекта:

Проведение экскурсии по Архангельску / Архангельской области на иностранном языке (тема согласовывается с руководителем). Целевая аудитория – иностранные туристы.

Дополнительные требования к содержанию:

1. Индивидуальный текст экскурсовода представляется на иностранном языке (с параллельным переводом на русский язык в приложении — для членов комиссии).
2. Технологическая карта оформляется на русском языке, но графа «Содержание рассказа» может быть заполнена на иностранном языке (по решению студента).
3. Портфель экскурсовода — все подписи к иллюстрациям и пояснения выполняются на иностранном языке.
4. Инструкция для туристов составляется на иностранном языке (с кратким изложением на русском языке).
5. Презентация — ключевые термины, названия объектов, переходы — на иностранном языке (допускается дублирование на русском языке мелким шрифтом).

Формат защиты:

- ✓ Доклад о проекте (цель, задачи, актуальность) – на русском языке (для оценки замысла комиссией).
- ✓ Фрагмент экскурсии (3–5 минут) – обязательно на иностранном языке (живая речь, без сплошного

- чтения с листа).
- ✓ Ответы на вопросы комиссии – по выбору студента: на русском или иностранном языке (приветствуются ответы на иностранном языке).

Технические требования к видеоэкскурсии (если студент выбирает формат видео вместо очной защиты):

- ✓ продолжительность не более 7 минут;
- ✓ не более 50 % времени — закадровый перевод (остальное — прямая речь экскурсовода в кадре);
- ✓ формат: AVI, MPEG, MKV, WMV, FLV, MP4 (не ниже 720p);
- ✓ запрещено использование автоматического голосового перевода (нейросетей, синтезаторов речи) — только живая речь студента.

2.5. Проверяемые компетенции и элементы задания

Компетенция	Где проверяется
ПК 1.5 (разработка)	Технологическая карта, текст, портфель, инструкция, маршрут
ПК 1.5 (проведение)	Фрагмент экскурсии (речь, приемы, взаимодействие)
ПК 1.5 (инструктаж)	Наличие инструкции, ее краткое изложение (во фрагменте или докладе)
ПК 1.5 (отчетность)	Заполненный бланк отчёта
ОК 01	Обоснование выбора темы и целевой группы в пояснительной записке
ОК 02	Список источников, достоверность информации, использование ИКТ в презентации
ОК 03	Наличие самоанализа (устного или в выводах)
ОК 04	Ответы на вопросы, корректное поведение при защите
ОК 05	Качество устной и письменной речи на русском языке
ОК 07	Наличие инструкции по технике безопасности и бережному обращению с объектами
ОК 09	Оформление документов; для ИЯ — наличие текста на иностранном языке с соблюдением лексико-грамматических норм

2.6. Критерии оценивания

2.6.1. Общие критерии (для экскурсии на русском языке)

Оценка	Характеристика выполнения
«5» (отлично)	Проект полностью соответствует теме, все разделы выполнены в соответствии с требованиями. Технологическая карта и портфолио экскурсовода составлены грамотно, с учетом методических рекомендаций. Фрагмент экскурсии демонстрирует свободное владение материалом, методическими приемами (показ, рассказ, взаимодействие),

	речь выразительная, без ошибок. Инструкция и отчетная документация оформлены правильно. Студент отвечает на все вопросы, аргументирует свои решения, проводит самоанализ.
«4» (хорошо)	Проект в целом соответствует теме, есть небольшие недочеты в оформлении одного из разделов. Фрагмент экскурсии проведен с незначительными запинками, допущены 1–2 методические ошибки, но в целом материал усвоен. Инструкция и отчет оформлены, но не полностью или с небольшими погрешностями. Ответы на вопросы в целом верные, но не всегда полные.
«3» (удовлетворительно)	Проект выполнен, но не по всем разделам (например, отсутствует портфолио экскурсовода или инструкция). Фрагмент экскурсии проведен с ошибками (нелогичный переход, чтение с листа, монотонность), допущены методические просчеты. Инструкция или отчет отсутствуют / не соответствуют теме. Студент путается в ответах на вопросы.
«2» (неудовлетворительно)	Проект не представлен или не соответствует теме. Фрагмент экскурсии не проведен / не связан с проектом. Отсутствуют обязательные элементы (технологическая карта, портфолио, инструкция). Студент не отвечает на вопросы.

2.7. Примерный перечень тем экскурсий (на выбор)

1. «Архангельск – первый морской порт России» (обзорная пешеходная).
2. «Деревянное зодчество Русского Севера» (музей «Малые Карелы»).
3. «По проспекту Чумбарова-Лучинского» (историческая улица).
4. «Северная Двина – река-труженица» (набережная, объекты).
5. «Кенозерье – жемчужина Русского Севера» (виртуальная экскурсия).
6. «Архангельский педагогический колледж: история и современность» (профориентационная).
7. «Поморская культура: традиции и промыслы» (этнографическая).
8. «Архангельск в годы войны» (военно-историческая).
9. по согласованию с руководителем.

Для иностранных туристов темы могут быть те же, но адаптированные под их интересы (например, «Архангельск — первый морской порт России», «Деревянная архитектура Русского Севера»).

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е.Шаниной»

Утверждаю
зам. директора по учебно-воспитательной работе
_____ Т. С. Григорьева
«___» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации
по профессиональному модулю
ПМ 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

основной профессиональной образовательной программы
по специальности
43.02.16 « Туризм и Гостеприимство»

Архангельск 2026

Разработчики:

Архангельский педагогический колледж, преподаватель М.А. Булатова

Архангельский педагогический колледж, преподаватель Л.В. Шмелева

Рассмотрено на заседании ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 10 от « 09 » июня 2026 г.

Зав. кафедрой, председатель ПЦК _____ / *Алиева О.В.*

1. Область применения фонда оценочных средств

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.
ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Владеть методикой хранения и поиска информации. Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных.
ОК3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных	- Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ситуациях.	
ОК9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

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

Формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Итогом экзамена является отметка.

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

2.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций²:

Перечень общих компетенций

Таблица 1

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми

² Профессиональные и общие компетенции указываются в соответствии рабочей программой профессионального модуля. В случае необходимости нужно вносить коррективы в формулировки показателей.

сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	актами на русском и иностранных языках .Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры .Владеть культурой межличностного общения
ПК1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам .Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей.

Таблица3

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.

Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.
-------	--

2.2. Оценочные средства для проведения экзамена по профессиональному модулю.

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и (или) производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента 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.

Оценка по учебной/производственной практике должна учитывать выполненные обучающимися практические задания на процедуре промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета).

1. Паспорт

Назначение оценочных средств для экзамена по профессиональному модулю.

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства по специальности СПО: 43.02.16 Туризм и

гостеприимство.

1. Задание для экзаменуемого

Задание № 1. Вопросы к квалификационному экзамену по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Вопросы к экзамену (раздел по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства).

Коды, проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК1.3, ПК 1.4; ОК 01- ОК 9

Теоретические вопросы:

1. Подразделения (службы) предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
2. Каналы продаж гостиничного продукта.
3. Каналы продаж туристского продукта.
4. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
5. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей
- 6.Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
- 7.Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
8. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
9. Современные требования, предъявляемые к сотрудникам сферы туризма и гостеприимства
10. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.
11. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
12. Основные требования к персоналу.
- 13.Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
14. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций .
15. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
16. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.
17. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
18. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.

19. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования.
20. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
21. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда
22. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
23. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.
24. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
25. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизионная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
26. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
27. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
28. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.
Мотивационный процесс
29. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.
30. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
31. Оценка и пути повышения лояльности персонала.
32. Психология коллектива
33. Индустрия туризма. Объекты и субъекты индустрии туризма. Ее роль в экономике страны.
34. Координация работы турагентства
35. Координация работы туроператорской компании
36. Координация работы экскурсионного бюро
37. Индустрия гостеприимства. Значимость ее развития для страны. Современное состояние индустрии гостеприимства в России . Координация работы служб крупного предприятия гостеприимства
38. Координация работы служб среднего предприятия гостеприимства
39. Координация работы служб малого предприятия гостеприимства
40. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
41. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
42. Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

- 43 Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
44. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
45. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
46. Основные правила и нормы.
47. Осуществление расчетов с клиентами с помощью наличных средств
48. Осуществление расчетов с клиентами с помощью безналичных средств
49. Специфика осуществления расчетов с клиентами в сфере туризма и гостеприимства.

Практические вопросы :

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

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

Задание № 2 Вопросы к экзамену (раздел по МДК 01.02-Изучение основ делопроизводства.)

Коды, проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.2, ОК 01- ОК 05, ОК 9

1. Оформите заявление на имя руководителя фирмы с просьбой предоставить отпуск без сохранения заработной платы – ОК 5, ОК 9
2. Оформите заявление на имя руководителя фирмы с просьбой уволить вас по собственному желанию – ОК 5, ОК 9
3. Оформите объяснительную записку об отсутствии на рабочем месте – ОК 1, ОК 5, ОК 9
4. Найдите ошибки в оформлении документа (приказ) – ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9
5. Найдите ошибки в оформлении документа (письмо) – ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9
6. Добавьте недостающие реквизиты или элементы в документ (письмо 1) – ОК 1, ОК 5, ОК 9
7. Добавьте недостающие реквизиты или элементы в документ (письмо 2) – ОК 1, ОК 5, ОК 9
8. Добавьте недостающие реквизиты или элементы в документ (справка) – ОК 1, ОК 5, ОК 9
9. Составьте текст служебного письма с приглашением на экскурсию (дополнительную информацию укажите самостоятельно) – ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9
10. Составьте текст справки о стоимости путевки – ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9
11. Выберите один из локальных документов колледжа, входящих в группу организационные, дайте ему характеристику и проанализируйте его на состав реквизитов и правильность оформления - ОК 2, ОК 9
12. Дайте характеристику предложенному документу, входящему в группу организационные, и проанализируйте его на состав реквизитов и правильность оформления – ОК 9

Задание № 3. Вопросы к квалификационному экзамену (раздел по МДК 01.03

Соблюдение норм этики делового общения.)

Коды, проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.3, ОК 01, ОК 05, ОК

20. Оформить деловое электронное письмо клиенту с отказом в выплате компенсации (услугу укажите произвольно) – ОК 1, ОК 5
21. Речевой этикет. составить проект диалога делового телефонного разговора администратора гостиницы и гостя – ОК 1, ОК 4, ОК 5
22. Речевой этикет. составить проект делового разговора между сотрудниками фирмы – ОК 1, ОК 4, ОК 5
23. Речевой этикет. составить проект диалога сотрудника фирмы с клиентом – ОК 1, ОК 5
24. Составить устный образ внешности делового человека – ОК 5
25. Определите и сформулируйте профессиональные и личные качества, которыми должен обладать специалист туризма и гостеприимства – ОК 4, ОК 5
26. Оформить деловое электронное письмо клиенту с напоминанием об уплате по договору (услугу укажите произвольно) – ОК 1, ОК 5
27. Составьте рекомендации по правилам ведения деловой беседы – ОК 4, ОК 5
28. Составьте рекомендации по общим правилам поведения за столом – ОК 4, ОК 5

Задание № 4. Вопросы к квалификационному экзамену (раздел по МДК 01.04 - Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства).

Коды, проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.4; ОК 01- ОК 9

Задание № 1 Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.3. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

Задание № 2 Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2500. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00 .

Задание № 3 Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13- 00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка - 2780 руб., ужин в номер - 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера

Задание № 4 В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 6 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 4 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью

Задание № 4. Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы вернуть часть

денежных средств. Ваши действия, по правилам оформления возврата денежных средств

Задание № 5. В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура - 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

Задание № 6. Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: бизнесмены, политики, журналисты?

Задание №7 Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития.

Задание №8. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: студенты профильного вуза

Задание № 9. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

Задание № 10. Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий.

2. Пакет экзаменатора

3.1 Условия проведения: форма заданий смешанная, по билетам (в каждом билете 2 вопроса).

Количество вариантов каждого задания: 1

Время выполнения каждого задания: 30 минут

Оборудование: нет

Литература для учащегося: нет

Учебники: нет

Методические пособия: нет

Справочная литература: нет

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Оценка при ответе студента на квалификационном экзамене по вопросам и заданиям билета по ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» выражается в баллах, где суммируются все критерии и показатели и переводятся в следующие оценки:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемым вопросам, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями и навыками по МДК.01.01, МДК.01.02, МДК 01.03, МДК 01.04 и практическими заданиями в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности; правильно решает задачи;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа на вопросы и в решении практических заданий;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа и в решении практических заданий: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе и в решении практических заданий. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, неверно решены задачи.