

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*МДК 01.01 Координация работы служб туризма и
гостеприимства*

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

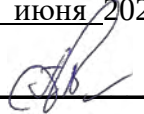
Рабочая программа учебной дисциплины МДК 01.01 «Координация работы служб туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100, примерной образовательной программой.

Разработчик:

Ковальчук О.В., преподаватель высшей категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании методической цикловой комиссии

протокол № 10 от « 19 » июня 2026

Председатель МЦК  В.В. Плахотина

Содержание

- 1 Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины
- 2 Структура и содержание учебной дисциплины
- 3 Условия реализации учебной дисциплины
- 4 Контроль результатов освоения учебной дисциплины

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК 01.01 «Координация работы служб туризма и гостеприимства» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК 1.1.	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая
		телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: 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

ПК 1.2.	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: 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

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	38
самостоятельная работа	2
консультации	2
промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	4

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	Содержание учебного материала		ПК-1.2
	Роль предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий размещения: основные функции, состав персонала Требования к основному персоналу: функции администратора, сотрудник а ресепшена. Требования к обслуживающему персоналу: функции портье, кассира, консьержа. Организация работы службы приема и размещения. Внутреннее взаимодействие сотрудников. Этикет обслуживания при регистрации и размещении гостей: этикет телефонных переговоров, речевые стандарты при приеме и регистрации гостей.	4	
	Тематика практических занятий		
	Решение ситуационных задач Практическая работа «Определение целей деятельности предприятий гостеприимства, на примере выбранных предприятий размещения»	6	
Тема 2 Организация и технология работы служб предприятий туризма	Содержание учебного материала Цели и основные функции туроператорских и турагентских предприятий. Структуры туроператорских и турагентских предприятий. Основные подразделения и отделы туроператорских и турагентских предприятий и их функции: отдел маркетинга, визовый отдел, отдел планирования и формирования туров туроператора, отдел обслуживания клиентов, отдел продаж, экскурсионный отдел, отжелы инкаминга и ауткаминга, рекламный отдел.	4	ПК-1.2
	Тематика практических занятий Решение ситуационных задач Практическая работа «Разработка должностных обязанностей менеджера по продаже турпродукта» «Разработка должностных обязанностей администратора отеля»	8	

Тема 3 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		ПК-1.2
	1. 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 2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. 3. Корпоративная культура: понятие, цель, задачи, функции. 4. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.	4	
	Тематика практических занятий Решение ситуационных задач Практическая работа «Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».	8	
Тема 4 Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		ПК-1.1,1.2
	Формы и виды разделения труда на предприятиях туризма и гостеприимства. Управление процессами труда и проектирование организационных структур. Централизация и децентрализация управления. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту): характеристика, преимущества, недостатки. Типовые организационные структуры предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	Тематика практических занятий Решение ситуационных задач Практическая работа «Требования к организации труда персонала на предприятиях туризма и гостеприимства. Анализ нормативно-правовых документов».	6	
Тема 5 Трудовые отношения на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		ПК-1.1, 1.2, 1.3
	Мотивация труда. Понятие, понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (вознаграждение, стимулы, вознаграждение) труда. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	2	
	Тематика практических занятий Решение ситуационных задач Практическая работа	8	

	«Разработка программы формирования лояльности персонала»		
	Самостоятельная работа Причины возникновения конфликтов в туристском бизнесе и пути их решения. Анализ психологических аспектов при общении с клиентами в туристском бизнесе. Исследование проблемы повышения качества обслуживания туристов.	4	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		4	
Консультации		2	
Всего:		46	

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет менеджмента и экономики организации

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional. 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmс. 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф. 4. Google Chrome. 5. Adobe Acrobat Reader.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература:

1 Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ Н.И. Астахова, Г.И. Москвитин; под общей редакцией Н.И. Астаховой, Г.И. Москвитина. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 422 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15997-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/523607>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>

3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>

Дополнительная литература

1 Виханский, О. С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2023. – 288 с. (СПО)– ISBN 978-5-9776-0085-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1932339>

2 Кошечая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст:

электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

3 Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15587-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513673>.

Электронные ресурсы

1. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация – <http://www.consultant.ru>
3. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов – <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе» – <http://www.aup.ru/library>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Методы оценки	Критерии оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i> - иметь представление о будущей профессии; - методы и способы выполнения профессиональных задач; - принципы осуществления текущего контроля своей деятельности по заданному алгоритму; - правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу; - выполнять поставленные задания, являясь членом группы; - называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности; - основы здорового образа жизни, требования охраны труда; - нормы морали, профессиональной этики и служебного этикета; - правовую основу борьбы с коррупцией; - понятия и виды трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, пособий, ежемесячных денежных выплат (ЕДВ), дополнительного материального обеспечения, других социальных выплат, условия их назначения, размеры и сроки; - организационно-управленческие функции работников органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i> - уровень освоения учебного материала; - умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач; - уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов устного и письменного опроса Оценка результатов решения задач Оценка результатов самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i> - планировать будущую профессиональную деятельность; - планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий, в том числе выделяя отдельные составляющие технологии; - планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности; - задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации; - оценивать работу и контролировать работу группы; - анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи; - организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о	Демонстрация умений в составлении стратегического плана организации и его реализации. Демонстрация умений в поиске информации и ее использовании при составлении SWOT-анализа и PEST-анализа. Демонстрация умений в поиске информации и	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов устного и письменного опроса Оценка результатов решения задач Оценка результатов самостоятельной работы. Оценка результатов

здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности; - выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета; - применять на практике нормы антикоррупционной деятельности; - принимать документы, необходимые для установления пенсий, пособий, компенсаций, ежемесячных денежных выплат, материнского (семейного) капитала и других социальных выплат, необходимых для установления пенсий, пособий и других социальных выплат; - участвовать в организационно-управленческой работе структурных подразделений органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации	принятии управленческих решений. Демонстрация умений в проектировании организационной структуры предприятия. Демонстрация умений по использованию методов мотивации и управления персоналом. Демонстрация умений по управлению конфликтами и стрессами.	выполнения домашних заданий. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета
--	---	---

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

*МДК 01.01 Координация работы служб туризма и
гостеприимства*

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная

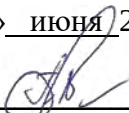
Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине МДК 01.01 «Координация работы служб туризма и гостеприимства» разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100.

Разработчик:

Ковальчук О.В., преподаватель высшей категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании методической цикловой комиссии

протокол № 10 от « 19 » июня 2026

Председатель МЦК  В.В. Плахотина

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины МДК 01.01 «Координация работы служб туризма и гостеприимства»

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - *устный опрос в форме собеседования, решение задач*)

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	У1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	У2	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	У3	Владеть культурой межличностного общения
	У4	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	31	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства, основы трудового законодательства Российской Федерации
	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
	33	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	34	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	35	Этику делового общения

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Раздел 1				
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	31	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства, основы трудового законодательства Российской Федерации	Собеседование (п. 5.1, тема 1)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-7)
	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Собеседование (п. 5.1, тема 1)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)
Тема 2 Организация и технология работы служб предприятий туризма	31	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства, основы трудового законодательства Российской Федерации	Собеседование (п. 5.1, тема 2)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 18-25)
	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Собеседование (п. 5.1,	Вопросы итоговой

Тема 3 Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимст ва	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Собеседование 5.1, тема 3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, и вопросы 26-27)</i>
Тема 4 Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимств а	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Тест к теме «Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения»</i>	<i>Тест к теме «Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения »</i>
Тема 5 Трудовые отношения на предприятиях туризма и гостеприимств а	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Тест к теме «Мотивация персонала»</i>	<i>Тест к теме «Мотивация персонала»</i>
	33	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии		
	35	Этику делового общения		

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	У4	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	<i>Ситуационные задачи Практическая работа</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-7)</i>
Тема 2 Организация и технология работы служб предприятий туризма	У4	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	<i>Ситуационные задачи Практическая работа</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 18-25)</i>

Тема 3 Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимств а	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Ситуационные задачи Практическая работа</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, и вопросы 26-27)</i>
	У1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)		
Тема 4 Организация труда на предприятиях туризма и гостеприимств а	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Ситуационные за Практическая работа</i>	<i>Тест к теме «Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения »</i>
Тема 5 Трудовые отношения на предприятиях туризма и гостеприимств а	32	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Ситуационные за Практическая работа</i>	<i>Тест к теме «Мотивация персонала»</i>
	33	Теория межличностного и делового общения, переговоры, конфликтологии		
	35	Этику делового общения		

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений, обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на дифференцированном зачете выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *собеседование, сообщение, устный опрос*)

«отлично» – ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

«хорошо» – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

«удовлетворительно» – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

«неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: *задача, тестовые задания*)

«отлично» – студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

«хорошо» – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

«удовлетворительно» – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

«неудовлетворительно» – работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

(оценочные средства: *устный опрос в форме собеседования*)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования

Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Назовите основную цель любого предприятия в сфере гостеприимства.
2. Перечислите основные цели и функции службы размещения.
3. Перечислите основные обязанности сотрудников службы размещения.
4. Охарактеризуйте состав персонала служб предприятий размещения.
5. Какие подходы можно использовать для эффективной организации работы служб предприятий размещения?
6. Как осуществляется внутреннее взаимодействие персонала службы приема и размещения

Тема 2 Организация и технология работы служб предприятий туризма

1. Перечислите основные функции турагентских фирм.
2. Дайте краткую характеристику основным подразделениям и отделам туроператорских и турагентских фирм.
3. В чем заключаются основные функции маркетингового отдела туроператорских и турагентских компаний?
4. Какие задачи решает визовый отдел туроператорских и турагентских фирм?
5. Какие функции выполняет отдел обслуживания клиентов?
6. Какие задачи у отдела продаж турфирмы?

Тема 3 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

1. Назовите основные задачи управления персоналом.
2. Перечислите основные категории персонала предприятий туризма и гостеприимства и дайте им краткую характеристику.
3. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу.
4. Перечислите общие функции управления и дайте им краткую характеристику.
5. Какие вы знаете основные и специальные функции управления?
6. Какова роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства?

5.2 Ситуационные задачи

Задача № 1

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досажает. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Ответ:

1) Обратная связь должна быть регулярной и планомерной, она таковой не является. Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи. Такого тоже не наблюдается. Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков. Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне. Такие беседы не проводятся. На основании данных, приведенных в условии, можно сделать вывод, что ни одно из приведенных условий эффективной обратной связи не реализованы в данной организации.

2) В данном случае фраза «Мы с руководителем не особенно общаемся» говорит о том, что в организации не развиты вертикальные коммуникации ни по нисходящей, ни по восходящей.

3) Как правило, восходящие коммуникации могут иметь место, если развиты нисходящие коммуникации. В данном случае, как сказано выше, не развиты ни нисходящие, ни восходящие коммуникации.

4) По мнению ведущих специалистов, чтобы сделать обратную связь более эффективной, следует соблюдать следующие правила, успешно опробованные на практике многими руководителями:

- Обратная связь должна быть регулярной и планомерной.
- Обратная связь не должна сводиться к тотальному контролю. Не надо стремиться проконтролировать все – лучше сосредоточиться на наиболее важных моментах, где нужно помочь подчиненному избежать возможных ошибок.
- Использование в системе обратной связи скрытого контроля не приносит ничего существенного – кроме обиды, досады и напряжения в отношениях.
- Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи.
- Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков.
- Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне.
- Важно, чтобы подчиненный согласился с критикой, сделал из нее должные выводы и понял, как можно исправить положение.

Задача №2

Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

1.Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. 2.Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:

3.Уволить несогласного лидера;

4.Проигнорировать его мнение;

5.Привлечь на свою сторону;

6.Прочее (обосновать).

Ответ:

В эффективном взаимодействии руководителя и неформального лидера, как правило, заинтересованы обе эти стороны. Руководителю коллектива следует взять инициативу по формированию эффективных взаимоотношений с неформальным лидером в свои руки. Для того, чтобы наладить эффективное взаимодействие менеджера с неформальным лидером целесообразно придерживаться следующей стратегии:

- 1) Признать существование неформального лидера и осознать, что его увольнение повлечет за собой ухудшение положения в формальной организации. Поэтому менеджеру следует признать неформального лидера, работать с ним и не угрожать его существованию.
- 2) Выслушивать мнение неформального лидера. Девис пишет: «Каждому руководителю надлежит знать, кто является неформальными лидерами и работать с ними, поощряя того, кто не мешает, а способствует достижению целей организации. Когда неформальный лидер противостоит своему работодателю, его широкое влияние может подорвать мотивацию и удовлетворенность выполняемой работой у сотрудников формальной организации».
- 3) Перед тем, как предпринимать какие-либо действия необходимо просчитать их возможное отрицательное воздействие на неформального лидера.
- 4) Чтобы ослабить сопротивление переменам со стороны неформального лидера, необходимо разрешить ему участвовать в принятии решений.
- 5) Быстро выдавать точную информацию, тем самым, препятствуя распространению слухов.

Неформальный лидер влияет на сплоченность коллектива. Поскольку сплоченный коллектив хорошо работает, высокий уровень сплоченности повышает эффективность всей организации. У высокосплоченных групп бывает меньше проблем в общении, а те, что бывают, – менее серьезные, чем у других. У них меньше недопонимания, напряженности, враждебности и недоверия. Отрицательно высокая сплоченность коллектива может сказаться при несовпадении целей коллектива и его руководства.

Руководитель может найти возможность увеличить эффект сплоченности тем, что будет периодически проводить собрания и делать упор на глобальные цели коллектива, а также даст возможность каждому члену коллектива, в том числе и неформальному лидеру увидеть его личный вклад в достижение этих целей. Руководитель может также укрепить сплоченность, разрешая периодические встречи подчиненных для обсуждения потенциальных или актуальных проблем, эффекта предстоящих перемен для производственной деятельности, а также новых проектов и приоритетов в будущем.

В то же время руководителю необходимо предотвратить негативное последствие сплоченности, которое может проявиться в групповом единомыслии – тенденции подавления своих действительных взглядов с тем, чтобы не нарушать гармонию группы. Если никто не высказывает отличных от других идей или убеждений, проблема решается с меньшей эффективностью, так как вся необходимая информация и альтернативные решения не обсуждаются и не оцениваются.

Таким образом, наилучшей альтернативой поведения менеджера является привлечение неформального лидера на свою сторону.

Задача № 3

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по

личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления? Определите:

1. тип конфликта;
2. состав конфликтующих сторон;
3. поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; 4. методы и конкретные пути разрешения конфликта.

Ответ:

1) Конфликт – это столкновение интересов двух или более людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Описанный в условии конфликт относится к конфликтам между личностью и группой.

2) Конфликтующими сторонами в данном случае являются, с одной стороны, начальник отдела, а с другой стороны, сотрудники отдела. Структура такого конфликта неоднородна. Субъектами конфликта выступают, с одной стороны – личность, а с другой – группа. Поэтому конфликтное взаимодействие происходит на основе столкновения личностных и групповых мотивов, а образы конфликтной ситуации представлены, соответственно в индивидуальных и групповых взглядах и оценках.

3) Рассмотрим истинные причины конфликта. До того, как данный пост занял новый начальник в этом отделе, были установлены свои нормы поведения и общения. Каждый член такой группы должен был их соблюдать. Новый начальник оказался против установленных ранее норм поведения, поэтому отступление от принятых норм сотрудники отдела стали рассматривать как негативное явление. Таким образом, возник конфликт между личностью и группой. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

4) Этапы:

1. *Этап прогнозирования конфликта. На этом этапе целесообразны следующие действия:*

- Изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников.
- Изучение и анализ общественного мнения, групповых мотивов и ценностей.
- Анализ взаимоотношений в коллективе, выявление микрогрупп, установление лидеров и изгоев.
- Знание и анализ ранних симптомов скрытого конфликта:
 - актуализация личных интересов и потребностей конфликтующей личности;
 - критические высказывания в адрес конфликтующей личности;
 - ограничение коммуникаций с конфликтующей личностью.

2. *Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения. К ним можно отнести:*

- Применение педагогических мер:
 - беседа;
 - разъяснение;
 - формирование внутренней готовности (по принятию групповых норм);
- Применение административных мер:

- приведение в соответствие обязанностей и профессиональной подготовки потенциального конфликтанта;
- перевод активных участников назревающего конфликта в другие подразделения.

3. *Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью. Кроме того, на этом этапе дают результаты следующие действия:*

- разъяснение конфликтной личности причин сложившейся ситуации и последствий конфликта;
- объяснение лидеру микрогруппы, в которой возник конфликт, путей возможного разрешения конфликта;

4. *Этап разрешения конфликта обычно связан с активными действиями его участников. Можно выделить два основных способа разрешения конфликта:*

- первый, когда конфликтующая личность осознает и признает свои ошибки и недостатки и исправляет их;
- второй, когда интересы и потребности конфликтующей личности не согласуются с интересами группы, необходимо кадровое решение (увольнение, перевод).

Задача № 4

Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

Ответ:

Деловая этика - это адаптированные к практическим нуждам бизнесмена, сведения об основных этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека. Без соблюдения этики делового общения между руководителем и подчиненным большинство людей чувствуют себя в коллективе дискомфортно, нравственно незащищенными. Такое положение характеризует его не с лучшей стороны. Как итог, не брать.

5.3 Тестовые задания

Тест к теме «Мотивация труда»

1. Мотивация представляет собой:

- а) стремление совершать то или иное действие
- б) процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации
- в) желание достичь чего – либо

2. Какие мотивационные факторы являются стимулирующими:

- а) низкая заработная плата
- б) карьерный рост
- в) интересная работа
- г) сложная работа
- д) ненормированный рабочий день
- е) хороший коллектив

3. Теория человеческих потребностей А. Маслоу относится к:

- а) содержательным теориям мотивации
- б) процессуальным теориям мотивации

4. Теории процесса (или процессуальные теории мотивации) концентрируют внимание на:

- а) факторах, которые побуждают действовать и стимулируют деятельность
- б) выборе поведения, способного привести к желаемым результатам

5. Потребность есть:

- а) осознанная необходимость
- б) желание чего – либо
- в) физиологическое или психологическое ощущение недостатка чего – либо
- г) мечты человека

6. Вознаграждение представляет собой:

- а) все, что человек считает ценным для себя
- б) адекватную труду зарплату
- в) сумму материальных и духовных ценностей, выделяемых работнику организацией
- г) то, что всегда меньше ожидаемого

7. Потребность самого высокого уровня по теории Маслоу:

- а) физиологическая
- б) потребность в безопасности
- в) потребность в причастности
- г) потребность самовыражения

8. Герцберг считал, что на усилия, которые вкладывает в работу человек влияют прежде всего:

- а) зарплата
- б) условия работы
- в) мотивационные факторы (признание, авторитет)
- г) качество руководителя

9. Какие виды мотивации следует использовать для более эффективной деятельности?

- а) материальная;
- б) асоциальная;
- в) психологическая;
- г) имиджевая;
- д) побуждающая

10. Назовите внутриличностные причины, побуждающие работника к действию:

- а) потребности;
- б) мотивы;
- в) стимулы

11. В модели мотивации, разработанной Абраамом Маслоу, выделяется _____ уровней(ня).

12. Вторичными является потребности в (во) (выберите два правильных ответа)

- а) еде;
- б) одежде;
- в) власти;
- г) статусе.

13. Концепция мотивации, основанная на предположении, что в разное время людьми движут разные потребности, разработана

- а) Абрахамом Маслоу;
- б) Фредериком Тейлором;
- в) Элтоном Мэйо;

г) Генри Фордом.

14. Модель мотивации, разработанная Ф. Герцбергом, является _____ факторной.

15. Процесс, с помощью которого побуждают людей к труду в организациях, это:

- а) коммуникация; б) принятие решения;
в) контроль; г) мотивация.

16. Одни из основных элементов мотивации является:

- а) Потребность
б) Суждение
в) Вывод
г) Стимул

17. Установите правильный порядок уровней потребностей в иерархической теории А. Маслоу:

- А. Потребность в уважении (признании)
Б. Физиологические потребности
В. Потребность в самоактуализации
Г. Потребность в безопасности
Д. Социальные потребности (принадлежность, любовь)

18. Установите правильный порядок этапов мотивационного процесса

- А. Удовлетворение потребности (или её неудовлетворение)
Б. Возникновение потребности
В. Осуществление действия, направленного на удовлетворение потребности
Г. Поиск путей и способов удовлетворения потребности
Д. Формирование мотива (осознание побуждения) и постановка цели

19. Установите соответствие между понятием и его определением.

Понятие	Определение
А. Мотив	1. Осознаваемая нужда в чём-либо, требующая удовлетворения
Б. Потребность	2. Внутреннее побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей
В. Стимул	3. Внешнее воздействие на человека с целью побудить его к действию
Г. Мотивация	4. Совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих к деятельности
Д. Цель	5. Осознанный образ предвосхищаемого результата

20. Установите соответствие между элементом теории ожиданий В. Врума и его характеристикой.

Элемент теории	Характеристика
А. Ожидание (усилие → результат)	1. Осознание того, что достижение необходимого результата является базисным условием (инструментом) для получения вознаграждения
Б. Инструментальность (результат → вознаграждение)	2. Вера в то, что приложенные усилия приведут к достижению желаемого результата

В. Валентность (ценность вознаграждения)	3. Предполагаемая степень относительного удовлетворения или неудовлетворения, значимость награды для работника
--	--

Тест к теме «Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения»

1. Что является объектом управления?

- 1) предприятия и организации
- 2) информация
- 3) принятие управленческих решений

2. Какой принцип менеджмента предполагает коллегиальность и единоначалие?

- 1) принцип демократического централизма
- 2) принцип планомерности
- 3) принцип морального и материального стимулирования

3. Как называются основные правила деятельности людей и органов, призванных осуществлять управление экономическими и социальными процессами?

- 1) принципами менеджмента
- 2) методами менеджмента
- 3) закономерностями менеджмента

4. Что относится к основным методам нормирования труда?

- 1) опрос, анкетирование, интервьюирование, изучение документов, наблюдение
- 2) хронометраж, фотография рабочего дня
- 3) сравнение, группировка, отклонение

5. Какие показатели характеризуют производственные результаты при расчете экономической эффективности на уровне предприятия?

- 1) выручка от реализации произведенной продукции за вычетом израсходованной на собственные нужды
- 2) цена реализации продукции, издержки производства
- 3) общие инвестиционные затраты; нормы запасов и задолженностей

6. Что понимается под нормированием?

- 1) определение научно обоснованных затрат на выполнение конкретной работы
- 2) прогнозирование отклонений в ходе процессов производства и управления и разработка мероприятий по их устранению
- 3) побуждение к эффективному труду

7. Что понимается под устойчивостью системы управления?

- 1) способность систем воспроизводить основные внутренние и внешние связи и благодаря этому постоянно поддерживать единство системы и ее постоянное равновесие
- 2) возможность изменения связей между системами, а также и между системой управления и внешней средой
- 3) возможность отслеживать выполнение заказов в режиме непрерывного контроля

8. Что представляет собой организационное нормирование?

- 1) совокупность нормативов, определяющих организацию, типы, границы, пределы процессов управления и производства
- 2) разработка правил, положений для всех исполнителей и отделов
- 3) разработка методических указаний, инструкций и рекомендаций по вопросам управления

9. Какие средства воздействия включают в себя организационные методы управления?

- 1) организационное воздействие, распорядительное воздействие и расстановка кадров
- 2) организационное регламентирование, организационное нормирование и методическое инструктирование
- 3) организационные правила, организационные положения, должностные инструкции

10. В чем заключается сущность экономических методов управления?

- 1) они предполагают рациональное решение производственно-хозяйственных вопросов для достижения экономических результатов и удовлетворения потребностей общества
- 2) они направлены на создание оптимальной управляющей системы, способной оказывать воздействие на управляемую систему и помогающей добиться успеха предприятиям и организациям
- 3) они предполагают создание работоспособного коллектива, нацеленного на высокопроизводительный эффективный труд

11. Данные способы административно-правового воздействия направлены на достижение поставленных целей управления, исполнение внутренних нормативных документов или поддержание системы управления учреждения в заданных параметрах путем прямого административного регулирования это:

- 1) организационное воздействие
- 2) распорядительное воздействие
- 3) материальная ответственность
- 4) дисциплинарная ответственность
- 4) административная ответственность

12. Замечание, выговор, строгий выговор, понижение в должности, увольнение это:

- 1) организационное воздействие
- 2) распорядительное воздействие
- 3) материальная ответственность
- 4) дисциплинарная ответственность
- 5) административная ответственность

13. Добровольное возмещение ущерба, удержания из заработной платы, депремирование, полная материальная ответственность, коллективная материальная ответственность это:

- 1) организационное воздействие
- 2) распорядительное воздействие
- 3) материальная ответственность
- 4) дисциплинарная ответственность
- 5) административная ответственность

14. Предупреждения, штрафы, возмещение ущерба это:

- 1) организационное воздействие
- 2) распорядительное воздействие
- 3) материальная ответственность
- 4) дисциплинарная ответственность
- 5) административная ответственность

15. Данные распорядительные воздействия ставят целью оперативное регулирование управленческим процессом и направлены на ограниченное число сотрудников:

- 1) приказ
- 2) распоряжение
- 3) указания и инструкции

4) инструктаж и координация

16. Данные распорядительные воздействия являются категоричной формой распорядительного воздействия и обязывает подчиненных точно исполнять принятые решения в установленные сроки:

- 1) приказ
- 2) распоряжение
- 3) указания и инструкции
- 3) инструктаж и координация

17. Установите правильный порядок этапов инструктирования (инструктажа) как распорядительного воздействия, основанного на обучении подчинённых правилам выполнения трудовых операций.

- А. Проверка усвоения правил и приёмов работы
- Б. Определение цели, вида и содержания инструктажа
- В. Регистрация проведения инструктажа
- Г. Объяснение и показ правил выполнения трудовых операций
- Д. Подготовка необходимых материалов и рабочего места

18. Установите правильный порядок этапов убеждения как способа социально-психологического воздействия

- А. Аргументация и доказательство
- Б. Побуждение к действию
- В. Привлечение внимания
- Г. Закрепление результата
- Д. Возбуждение интереса

19. Установите соответствие между способом экономического воздействия и его характеристикой:

Способ экономического воздействия	Характеристика
А. Премия	1. Денежная компенсация за работу в условиях, отклоняющихся от нормальных (ночное время, сверхурочные, вредные условия)
Б. Надбавка	2. Денежное вознаграждение, выплачиваемое за достижение конкретных количественных или качественных результатов
В. Доплата	3. Дополнительная денежная выплата за особые условия труда, высокую квалификацию, учёную степень и т.п.
Г. Участие в прибыли	4. Единовременная денежная выплата в связи с особыми обстоятельствами (болезнь, свадьба, рождение ребёнка)
Д. Материальная помощь	5. Распределение части прибыли организации между работниками по итогам года
Е. Льготы	6. Предоставление работникам дополнительных благ за счёт организации (оплата проезда, питания, жилья, путёвок)

20. Установите соответствие между способом социально-психологического воздействия и его характеристикой

Способ воздействия	Характеристика
--------------------	----------------

А. Запрет	1. Передача эмоционального состояния, психического настроя от одного человека к другому
Б. Подражание	2. Тормозящее воздействие на личность, по сути являющееся вариантом внушения и ограничивающее недозволенное поведение
В. Убеждение	3. Воздействие на сознание, чувства и волю человека через логические аргументы и доказательства
Г. Заражение	4. Воспроизведение индивидом черт и образцов поведения другого человека или группы
Д. Внушение	5. Воздействие, рассчитанное на некритическое восприятие информации, принятие её без доказательств

6. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Особенности общих и специальных функций.
2. В чем состоит назначение функций координации? Их задача на предприятии?
3. Что представляют собой развития функций коммуникаций на предприятии?
4. Технологические функции. Обеспечивающие функции.
5. Дайте характеристику линейным функциям управления.
6. Дайте характеристику административным функциям управления. В чем их особенности и преимущества?
7. Что собой представляет организационная структура управления гостиничным комплексом?
8. Дайте определение организационной структуры управления.
9. Какова цель формирования организационной структуры управления?
10. Службы предприятий размещения: цели и функции.
11. Службы предприятий размещения: состав персонала.
12. Функции администратора и сотрудников ресепшена в предприятиях размещения.
13. Функции портье, кассира и консьержа
14. Организация рабочих мест сотрудников приема и размещения.
15. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
16. Структура построения туроператорских предприятий.
17. Структура построения туроператорских предприятий.
18. Основные функции туроператорских компаний.
19. Основные функции турагентских компаний.
20. Функции, выполняемые инкаминговыми и ауткаминговыми отделами туркомпаний.
21. Функции, выполняемые маркетинговыми отделами туркомпаний.
22. Функции, выполняемые экскурсионными отделами туркомпаний.
23. Функции, выполняемые отделом продаж туркомпаний
24. Для каких целей разрабатываются квалификационные требования к персоналу?
25. От чего зависит численность персонала гостиницы?
26. Для каких целей профессиональные стандарты применяются в организации.
27. Алгоритм внедрения профессиональных стандартов в организации.

«Координация работы предприятий туризма и гостеприимства»

5.1 Ответы на вопросы для собеседования для проведения промежуточной аттестации

Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства **1. Основная цель любого предприятия в сфере гостеприимства**

Ответ

Удовлетворить потребности гостей, создав для них максимально комфортные условия проживания и обеспечив высокий уровень сервиса. В конечном счёте это ведёт к формированию лояльности клиентов и достижению финансовой устойчивости бизнеса.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

2. Основные цели и функции службы размещения

Ответ

(часто это служба приёма и размещения, Front Office) — обеспечить бесперебойный и качественный сервис на всех этапах: от бронирования до выезда гостя. Среди конкретных задач: максимизировать заполняемость отеля, оперативно решать вопросы гостей, точно учитывать номерной фонд, обеспечивать безопасность и поддерживать финансовую дисциплину.

Функции службы размещения:

Приём и обработка заявок на бронирование (через сайт, телефон, email), актуализация статуса номеров в системе.

Встреча гостей, регистрация, распределение номеров, выдача ключей или электронных карт.

Поддержка гостя в течение проживания: реагирование на пожелания, жалобы, организация дополнительных услуг (замена белья, срочный ремонт).

Координация с другими службами: housekeeping (уборка), инженерная служба, room service и др..

Проведение финансовых операций: приём оплаты, формирование финального счёта при выезде, ведение кассовой дисциплины.

Ведение документации: журналов, отчётности, обработка корреспонденции.

Сбор и анализ обратной связи для постоянного улучшения сервиса.

Обеспечение безопасности гостей и сохранности имущества, реагирование на нештатные ситуации.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

3. Перечислите основные обязанности сотрудников службы размещения.

Ответ

В целом включают:

- Приветствие гостей, создание доброжелательной атмосферы.
- Проверку документов и оформление заселения.
- Информирование гостя: о характеристиках номера, доступных услугах, правилах проживания.
- Помощь в решении возникающих вопросов и проблем.
- Выдачу ключей или электронных карт.
- Оформление выезда, формирование финального счёта.
- Ведение картотеки гостей и актуальной информации о статусе номерного фонда.
- В некоторых случаях — работу с финансовыми операциями (приём оплаты, сверка отчётов).

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

4. Охарактеризуйте состав персонала служб предприятий размещения.

Ответ

Состав зависит от размера и категории отеля. Обычно в неё входят:

- руководитель службы (Front Office Manager);
- администраторы (занимаются приёмом гостей, оформлением, текущими вопросами);
- портье;
- менеджер по бронированию;
- ночной аудитор (работает в вечернюю и ночную смены, сверяет финансовые отчёты, закрывает смену);
- в отелях высшей категории — консьержи, дворцовые.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

5. Какие подходы можно использовать для эффективной организации работы служб предприятий размещения?

Ответ

Для эффективной организации работы службы размещения можно использовать такие подходы:

Стандартизация процессов: чёткое прописывание стандартов сервиса, алгоритмов действий в стандартных и нестандартных ситуациях, использование систем управления гостиницей (PMS).

Обучение и развитие персонала: регулярные инструктажи, тренинги по сервису и новым процедурам, программы адаптации для новых сотрудников.

Внедрение технологий: автоматизация рутинных процессов (PMS для учёта номеров, онлайн-оплата), аналитика для сбора данных о загрузке и качестве сервиса.

Чёткое распределение зон ответственности: чтобы каждый сотрудник понимал свои задачи и границы взаимодействия с другими подразделениями.

Система обратной связи: регулярный сбор мнений гостей для выявления слабых мест и оперативного улучшения.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

6. Как осуществляется внутреннее взаимодействие персонала службы приема и размещения

Ответ

Внутреннее взаимодействие персонала службы приёма и размещения строится на чёткой координации. Сотрудники постоянно обмениваются информацией: например, администратор на ресепшен согласовывает с инженерной службой срочный ремонт по заявке гостя, а ночной аудитор сверяет финансовые отчёты с данными системы. Для этого используются:

внутренние каналы связи (рации, корпоративные мессенджеры).

регулярные планерки и совещания.

чёткое распределение зон ответственности и регламенты взаимодействия при решении комплексных задач.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

Тема 2 Организация и технология работы служб предприятий туризма

1. Перечислите основные функции турагентских фирм.
2. Дайте краткую характеристику основным подразделениям и отделам туроператорских и турагентских фирм.
3. В чем заключаются основные функции маркетингового отдела туроператорских и турагентских компаний?
4. Какие задачи решает визовый отдел туроператорских и турагентских фирм?
5. Какие функции выполняет отдел обслуживания клиентов?
6. Какие задачи у отдела продаж турфирмы?

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

1. Перечислите основные функции турагентских фирм.

Ответ

Основные функции турагентских фирм. Турагент выступает посредником: он продаёт готовые туры (комплексы услуг), которые формируют туроператоры. В его задачи входит: подбор тура под запрос клиента, оформление заявки, информирование о деталях поездки (визовые требования, страховка, трансфер), взаимодействие с туроператором для бронирования услуг, контроль оплаты, а также послепродажное сопровождение (решение вопросов, если что-то пошло не так). Прибыль турагента обычно складывается из комиссионных от продажи чужого турпродукта либо из разницы между ценой покупки у туроператора и ценой продажи клиенту. *Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.*

2. Дайте краткую характеристику основным подразделениям и отделам туроператорских и турагентских фирм.

Ответ

Основные подразделения и отделы. Структура зависит от масштаба компании, но часто встречаются такие блоки:

Отдел продаж. Непосредственно работает с клиентами: консультирует, помогает выбрать тур, оформляет сделки.

Маркетинговый отдел. Изучает рынок: анализирует спрос, конкурентов, тренды, разрабатывает стратегии продвижения (реклама, акции, контент-маркетинг).

Визовый отдел. Занимается оформлением документов для выезда: консульства, посольства, сбор справок, помощь в заполнении анкет.

Отдел обслуживания клиентов. Отвечает за поддержку после продажи: решает оперативные вопросы, работает с претензиями, информирует о изменениях в туре.

Технический отдел / IT-подразделение. Поддерживает IT-инфраструктуру: сайт, CRM-систему, онлайн-бронирование, базы данных клиентов.

Финансовый отдел. Ведёт учёт доходов и расходов, работает с кассой, занимается расчётами с туроператорами, банками, страховыми компаниями.

HR-отдел / отдел кадров. Занимается подбором, адаптацией и мотивацией персонала.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

3. В чем заключаются основные функции маркетингового отдела туроператорских и турагентских компаний?

Ответ

Функции маркетингового отдела. Основные задачи:

исследование рынка и потребностей туристов;

продвижение турпродукта (разработка рекламных кампаний, участие в выставках);

анализ эффективности маркетинговых мероприятий;

формирование имиджа компании и управление брендом;

прогнозирование продаж и планирование маркетинговых активностей.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

4. Какие задачи решает визовый отдел туроператорских и турагентских фирм?

Ответ

Задачи визового отдела. Этот отдел решает такие вопросы:

проверка требований к документам для выезда (визы, загранпаспорт, вакцинация);

помощь в сборе и проверке пакета документов;

сопровождение клиента на этапе подачи документов и во время оформления визы;

консультирование по срокам, стоимости и нюансам визового процесса.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

5. Какие функции выполняет отдел обслуживания клиентов?

Ответ

Функции отдела обслуживания клиентов. В его задачи входит:

приём и обработка входящих запросов;

оперативное решение возникающих у клиента проблем;
поддержание связи с туристом на протяжении всего путешествия (если это предусмотрено);
сбор обратной связи для улучшения сервиса.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

6. Какие задачи у отдела продаж турфирмы?

Ответ

Задачи отдела продаж турфирмы. Ключевая функция — генерация и реализация продаж. Сюда входит: активный поиск клиентов, проведение презентаций туров, работа с возражениями, закрытие сделок, анализ объёмов продаж и корректировка стратегий в зависимости от результатов. Также отдел участвует в формировании ассортиментной матрицы и следит за конкурентной средой.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

Тема 3 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

1. Основные задачи управления персоналом

Ответ

К ключевым задачам относятся:

Планирование. Оценка текущего состояния персонала и прогнозирование будущей потребности в кадрах, разработка программ для покрытия этой потребности.

Подбор и отбор. Поиск кандидатов, проведение собеседований, оценка профессиональных и личностных качеств.

Оценка результативности. Аттестация, анализ эффективности работы сотрудников.

Мотивация. Создание системы вознаграждений (материальных и нематериальных), которая стимулирует сотрудников к высоким результатам.

Развитие. Организация обучения, переподготовки, повышения квалификации, планирование карьеры и работа с кадровым резервом.

Адаптация. Помощь новым сотрудникам в привыкании к корпоративной культуре, правилам и рабочему процессу.

Формирование корпоративной культуры. Управление внутрифирменным климатом, сплочение коллектива.

Соблюдение законодательства. Обеспечение соответствия кадровой работы нормам трудового права.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке

2. Основные категории персонала предприятий туризма и гостеприимства

Ответ

Персонал обычно делят на несколько крупных групп:

Административно-управленческий персонал (Back Office). Руководители (управляющий, заместители), офис-менеджеры, бухгалтеры, HR-менеджеры. Отвечают за стратегию, финансы, организацию работы, кадровые вопросы.

Служба приёма и размещения (Front Office). Первая линия контакта с гостем. В неё входят портье, менеджеры по приёму и размещению, консьержи, беллмены.

Служба обслуживания номеров (Housekeeping). Отвечает за чистоту и комфорт в номерах и общественных зонах. Включает горничных, старших горничных, супервайзеров.

Пищевой блок и служба питания. Шеф-повара, су-шефы, официанты, бармены, бариста, метрдотели.

Вспомогательный и технический персонал. Обеспечивает бесперебойную работу инфраструктуры: сантехники, электрики, техники, сотрудники прачечной.

Служба безопасности. Следит за порядком, контролирует доступ в здание, обеспечивает безопасность гостей и имущества.

В зависимости от класса и специализации отеля штат может дополняться аниматорами, флористами, медицинскими работниками и другими специалистами.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

3. Основные требования, предъявляемые к персоналу

Ответ

Требования можно разделить на несколько групп:

Профессиональные: уровень образования, конкретные знания и навыки (например, владение иностранными языками, умение работать с системами бронирования), наличие квалификационных сертификатов.

Личностные: коммуникабельность, стрессоустойчивость, инициативность, умение работать в команде, нацеленность на результат, порядочность.

Нормативно-правовые: знание и соблюдение трудового законодательства, правил пожарной безопасности, санитарных норм (СанПиН), наличие медицинской книжки.

Дополнительные: наличие опыта в сфере гостеприимства, знание стандартов сервиса, умение разрешать конфликтные ситуации.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

4. Общие функции управления и их краткая характеристика

Ответ

К общим функциям управления относятся:

Планирование. Определение целей, задач, путей и методов их достижения.

Организация. Создание структуры управления, распределение обязанностей, обеспечение ресурсами.

Мотивация. Создание системы стимулов (материальных и нематериальных), которые побуждают сотрудников эффективно работать.

Контроль. Проверка хода выполнения задач, сравнение фактических результатов с плановыми, корректировка действий при необходимости.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

5. Основные и специальные функции управления

Ответ

Основные функции — это базовые, без которых управление невозможно в принципе: планирование, организация, мотивация, контроль.

Специальные функции — это более узкие направления, которые конкретизируют управление в определённой сфере. Например, в управлении персоналом к специальным функциям можно отнести подбор и адаптацию, оценку и аттестацию, обучение и развитие, мотивацию, управление карьерой.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

6. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства

Ответ

Планирование играет ключевую роль:

Связывает кадровую политику со стратегией развития. Определяет, какие компетенции нужны для достижения долгосрочных целей компании.

Позволяет прогнозировать потребность в кадрах. Оценивает, сколько сотрудников и с какими навыками потребуется в будущем, учитывая внешние (конкуренция, рынок труда) и внутренние (стратегия, развитие технологий) факторы.

Помогает рационально использовать ресурсы. Помогает избежать как дефицита кадров, так и их избытка, что снижает издержки.

Служит основой для принятия управленческих решений. На основе планов принимаются решения о найме, обучении, перераспределении обязанностей.

Обеспечивает контроль. Позволяет отслеживать выполнение планов, выявлять отклонения и оперативно корректировать действия.

Ответ может быть сформулирован в другой близкой по смыслу формулировке.

5.3. Ответы на тестовые задания к текущей аттестации

Ответы на тест к теме «Мотивация труда»

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ответ	б, в	б, в, е	а	б	б, в	а, в	г	а	а, в, г	б
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ответ	пять	в, г	в	двух	г	а, г	Б-Г-Д- А-В	Б-Г-Д- В-А	А-2 Б-1 В-3 Г-4 Д-5	А-2 Б-1 В-3

**Ответы на тест к теме «Организация и координация деятельности персонала
структурного подразделения»**

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ответ	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ответ	1	4	5	3	3	1,2	Б-Д-Г- А-В	В-Д-Г- А-В	А-2 Б-3 В-1 Г-5 Д-4 Е-6	А-2 Б-4 В-3 Г-1 Д-5