

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Елена Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный университет высшего образования»

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий

Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

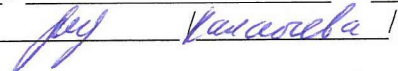
Б1.В.ДВ.02.01 Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности

Основная профессиональная образовательная программа

43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес


Методический отдел УМУ

« 14 » 04 20 20 г.

 / Ковалова /

Научная библиотека СГЭУ

« _____ » _____ 20 _____ г.

 / _____ /

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Сервисология, Сервисная деятельность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).

ПКР-4_ИДКЗ Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.
---	--	--	---

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	3.85/0.11
Промежуточная аттестация	49/1.36
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	13.15/0.37
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	92.85/2.58
Промежуточная аттестация	2/0.06
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Документационное обеспечение	4	8			1,85	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
2.	Управление персоналом	14	28			2	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
	Контроль	49					
	Итого	18	36	0.15	1	3.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Документационное обеспечение	2	2			42,85	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
2.	Управление персоналом	2	6			50	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
	Контроль	2					
	Итого	4	8	0.15	1	92.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Документационное обеспечение	лекция	Тема 1. Теоретические аспекты управления персоналом: основные

			подходы к управлению персоналом, сравнительный анализ концепций управления персоналом
		лекция	Тема 2. Документационное обеспечение туристской деятельности. Туристская документация
2.	Управление персоналом	лекция	Тема 3. Материальная и нематериальная мотивация сотрудников
		лекция	Тема 4. Анализ кадровой политики предприятия
		лекция	Тема 5. Современный руководитель российской организации
		лекция	Тема 6. Средства размещения и гостиницы как организации
		лекция	Тема 7. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе
		лекция	Тема 8. Организационная структура службы управления персоналом отеля
		лекция	Тема 9. Подбор профессионального гостиничного персонала
		лекция	Тема 10. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов
		лекция	Тема 11. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
		лекция	Тема 12. Управление персоналом: российская и западная ментальности
		лекция	Тема 13. Кадровое планирование персонала в гостиничном бизнесе
		лекция	Тема 14. Деловая оценка персонала отеля
		лекция	Тема 15. Обучение новых сотрудников отеля (на месте)
		лекция	16. Информационно-техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостиницах
		лекция	Тема 17. Служебный этикет
		лекция	Тема 18. Особенности работы персонала с посетителями (гостями)
		лекция	Тема 19. Деловая этика. Служебный этикет в гостиницах
		лекция	Тема 20. Управление конфликтом в гостинице и ресторане

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Документационное обеспечение	практическое занятие	Тема 1. Теоретические аспекты управления персоналом: основные подходы к управлению персоналом, сравнительный анализ концепций управления персоналом
		практическое занятие	Тема 2. Документационное обеспечение туристской деятельности. Туристская

2.	Управление персоналом		документация
		практическое занятие	Тема 3. Материальная и нематериальная мотивация сотрудников
		практическое занятия	Тема 4. Анализ кадровой политики предприятия
		практическое занятия	Тема 5. Современный руководитель российской организации
		практическое занятие	Тема 6. Средства размещения и гостиницы как организации
		практическое занятие	Тема 7. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе
		практическое занятие	Тема 8. Организационная структура службы управления персоналом отеля
		практическое занятие	Тема 9. Подбор профессионального гостиничного персонала
		практическое занятие	Тема 10 Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов
		практическое занятие	Тема 11. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
		практическое занятие	Тема 12. Управление персоналом: российская и западная ментальности
		практическое занятие	Тема 13. Кадровое планирование персонала в гостиничном бизнесе
		практическое занятие	Тема 14. Деловая оценка персонала отеля
		практическое занятие	Тема 15. Обучение новых сотрудников отеля (на месте)
		практическое занятие	16. Информационно-техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостиницах
		практическое занятие	Тема 17. Служебный этикет
		практическое занятие	Тема 18. Особенности работы персонала с посетителями (гостями)
		практическое занятие	Тема 19. Деловая этика. Служебный этикет в гостиницах
		практическое занятие	Тема 20. Управление конфликтом в гостинице и ресторане

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Документационное обеспечение	- подготовка доклада

		- подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление персоналом	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Казакевич, Т. А. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 177 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-06273-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437480>

Дополнительная литература

Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 520 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4000-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426321>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

5.5. Специальные помещения

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля	Комплекты ученической мебели

и промежуточной аттестации	Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по	Пороговый	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными

реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.		туристов.	качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Базовый	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4з2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Повышенный	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Документационное обеспечение	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет
2.	Управление персоналом	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Документационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила оформления документов в международном туризме (договор о сотрудничестве, двуязычный контракт) 2. Правила оформления международного туристского ваучера и работа с ним. 3. Правила добровольного страхования в туризме (медицинского, от несчастных случаев). 4. Правила оформления договоров добровольного и обязательного страхования (личного и медицинского). 5. Формуляры в договорной туристской организации. 6. Правила деловой переписки с иностранными фирмами 7. Основы агентских соглашений в туризме. 8. Общие договорные принципы организации туров. 9. Правила составления контрактов на туристские услуги. 10. Коммерческий договор: от заключения до исполнения. 11. Трудовой договор: от заключения до исполнения. 12. Учредительные документы туристских предприятий различных организационно-правовых форм (договор). 13. Уставы туристских предприятий. 14. Договора аренды, лизинга, траста. 15. Правила работы с конфиденциальными документами. 16. Стандартизация делопроизводства. Основные правила пользования. 17. Архивный фонд Российской Федерации. 18. Основные нормативно-правовые акты туризма. 19. Основные требования к оформлению документов. 20. Штатный состав персонала служб делопроизводства учреждения. 21. Методы классификации, типизации, унификации, стандартизации документов. 22. Порядок движения документов в организации. 23. Контракты и договоры на участие в ярмарках и выставках. 24. Состав реквизитов документов. 25. Правила оформления паспортно-визовых формальностей. 26. Основные законы, регламентирующие туристскую деятельность
Управление персоналом	<ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание теории человеческих ресурсов. 2. Организационное проектирование системы управления персоналом. 3. Система органов управления трудовыми ресурсами. 4. Отбор кадров (процесс, критерии, методы). 5. Характер действий менеджеров в процессе набора персонала. 6. Проблемы власти и лидерства в группах. Стадии развития формальных и неформальных групп. 7. Тарификация труда на турпредприятиях. Контрактная система. 8. Разработка проекта повышения эффективности деятельности персонала. 9. Сущность и виды деловой карьеры. 10. Профессиональная компетенция менеджера. Деятельность менеджера как руководителя коллектива. 11. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. 12. Технология управления персоналом (трудовая адаптация персонала). 13. Технология управления развитием персонала (управление социальным развитием персонала). 14. Управление поведением персонала организации (этика деловых отношений).

	<p>15. Система управления персоналом организации.</p> <p>16. Персонал как ключевой фактор в стратегических планах предприятий.</p> <p>17. Особенности персонала гостиничных предприятий.</p> <p>18. Процесс планирования потребности в трудовых ресурсах.</p> <p>19. Конфликты в коллективе.</p> <p>20. Конфликт как процесс, основные этапы конфликта.</p> <p>21. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.</p> <p>22. Структурные и межличностные методы управления конфликтами</p>
--	--

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Документационное обеспечение	<p>1. Правила оформления документов в международном туризме (договор о сотрудничестве, двуязычный контракт)</p> <p>2. Правила оформления международного туристского ваучера и работа с ним.</p> <p>3. Правила добровольного страхования в туризме (медицинского, от несчастных случаев).</p> <p>4. Правила оформления договоров добровольного и обязательного страхования (личного и медицинского).</p> <p>5. Формуляры в договорной туристской организации.</p> <p>6. Правила деловой переписки с иностранными фирмами</p> <p>7. Основы агентских соглашений в туризме.</p> <p>8. Общие договорные принципы организации туров.</p> <p>9. Правила составления контрактов на туристские услуги.</p> <p>10. Коммерческий договор: от заключения до исполнения.</p> <p>11. Трудовой договор: от заключения до исполнения.</p> <p>12. Учредительные документы туристских предприятий различных организационно-правовых форм (договор).</p> <p>13. Уставы туристских предприятий.</p> <p>14. Договора аренды, лизинга, траста.</p> <p>15. Правила работы с конфиденциальными документами.</p> <p>16. Стандартизация делопроизводства. Основные правила пользования.</p> <p>17. Архивный фонд Российской Федерации.</p> <p>18. Основные нормативно-правовые акты туризма.</p> <p>19. Основные требования к оформлению документов.</p> <p>20. Штатный состав персонала служб делопроизводства учреждения.</p> <p>21. Методы классификации, типизации, унификации, стандартизации документов.</p> <p>22. Порядок движения документов в организации.</p> <p>23. Контракты и договоры на участие в ярмарках и выставках.</p> <p>24. Состав реквизитов документов.</p> <p>25. Правила оформления паспортно-визовых формальностей.</p> <p>26. Основные законы, регламентирующие туристскую деятельность.</p>
Управление персоналом	<p>1. Персонал гостиничного предприятия: основные понятия и теории</p> <p>2. Кадровая политика организации</p> <p>3. Деловая оценка персонала</p> <p>4. Структура системы управления персоналом гостиницы</p> <p>5. Особенности работы персонала гостиницы с посетителями</p> <p>6. Планирование персонала. Привлечение персонала</p> <p>7. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения</p> <p>8. Развитие персонала в гостиничном бизнесе</p> <p>9. Тренинг персонала. Конфликты: сущность, содержание, виды, способы регулирования.</p>

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Согласно «ГОСТ 32608-2014» понятие «посетитель», это:

- Физическое лицо, которое хочет купить товар
- Покупатель
- Физическое лицо, посещающее выставку/ярмарку для знакомства с демонстрируемыми экспонатами, сбора информации, контактов с экспонентами и (или) участия в программе выставки/ярмарки.
- Человек, который посещает заведение

Согласно «ГОСТ Р 50691-94» понятие «система качества» обозначает:

- Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством
- Система взаимодействия персонала с посетителями
- Условное обозначение взаимосвязи структур
- Нет правильного ответа

Согласно правилам оказания услуг общественного питания:

- Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.
- Книга отзывов и предложений должна подаваться с каждой покупкой
- Не обязательно иметь книгу отзывов и предложений, главное, чтобы остальные документы все были правильно оформлены
- Можно иметь две книги отзывов для хороших и плохих

Согласно правилам оказания услуг общественного питания – исполнитель :

- Организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору
- Гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- Определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем в меню (меню или винной карте) к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.
- Нет правильного ответа

Согласно «ГОСТ Р 55506-2013» понятие «пассажир» это:

- Лицо, перевозка которого на судне осуществляется по договору перевозки пассажира
- Лицо, которое передвигается на водном транспорте
- Человек, который передвигается на транспорте
- Все ответы верные

Согласно «ГОСТ Р 53423-2009» понятие «гостиница» это:

- Помещение для организации ночлега туристов
- Место, где физическое лицо может остановиться
- Предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг
- Предприятие сервиса

Согласно «ГОСТ Р 53995-2010» понятие «метод обслуживания потребителей» это:

- Способ обслуживания посетителей
- Варианты меню
- способ подачи блюд
- Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления

Основной показатель лояльности клиентов:

- Прибыль
- Доля рынка
- Длительность сотрудничества
- Количество новых клиентов

К инструментам повышения лояльности НЕ относится:

- Обновление и новинки
- Замена персонала
- Мотивация повторных приходов
- Акции, розыгрыши призов

К методам стимулирования персонала НЕ относится:

- Увольнение
- Обучение
- Высокий уровень организационной культуры
- Мотивация через материальные и моральные стимулы

К позитивным функциям конфликтов относятся:

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Увольнение сотрудников
- Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия

К позитивным функциям конфликтов относятся:

- Уменьшение степени сотрудничества между участниками конфликта
- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Стимулирование к изменениям и развитию
- Снижение дисциплины

К негативным функциям конфликтов относятся:

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Снятие синдрома покорности у подчиненных
- Сложное восстановление деловых отношений
- Сплочение коллектива организации при противостоянии с внешним врагом

К негативным функциям конфликтов относятся:

- Представление о побежденной стороне как о враге
- Получение новой информации об оппоненте
- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Диагностика возможностей оппонентов

К невербальной коммуникации НЕ относятся:

- Мимика
- Жесты
- Слова
- Поза

К характеристикам, влияющим на эффективность коммуникации относятся:

- Правдивость
- Последовательность предъявления информации
- Использование контакта глаз
- Все вышеперечисленное

За построение процесса обучения всех сотрудников предприятия основным -правилам и процедурам, имеющим отношение к безопасности объекта отвечает:

- Рядовой охранник
- Старший охранник

- Директор службы безопасности
- Директор гостиницы

Документ, который описывает порядок действий сотрудника при выполнении операции – это:

- Стандартная операционная процедура
- Стандартная охранная процедура
- Стандартная должностная процедура
- Стандартная рабочая процедура

К инструментам разделения потоков в зданиях и на территории предприятия НЕ относятся:

- Жестикуляция и указания охранника
- Знаки пожарной безопасности
- Таблички
- Указатели

Уберите лишнее: К стандартам, которые предъявляются к сотрудникам безопасности относятся:

- Телефонный этикет
- Требования к внешнему виду
- Невежливое отношение к гостю
- Использование жестов

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Документационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Делопроизводство в древнерусском государстве. 2. Учредительные договоры: (Общество с ограниченной ответственностью; Простое и полное (коммандитное) товарищества; Ассоциация). 3. Приказное делопроизводство 15-17в.в.. 4. Уставы: (ООО - общество с ограниченной ответственностью; ЗАО - закрытое акционерное общество; ОАО - открытое акционерное общество; ассоциация (концерны); не-коммерческая организация). 5. Система коллежского делопроизводства. 6. Трудовые контракты, договоры, соглашения. 7. Система делопроизводства 19-го начала 20-го века. 8. Договор на участие в выставке. Договор на участие в ярмарке. 9. Организация делопроизводства в СССР. 10. Договор рекламы. Договор на участие в конкурсе. 11. Делопроизводство. Документ. Формуляр документа как основные понятия курса. 12. Договор аренды нежилого помещения, офиса, транспортного средства. 13. Документооборот, документопоток, дело как основные понятия курса. 14. Договор аренды стенда на выставке. Договор поручения. 15. Законодательные акты РФ в сфере информации и документации. 16. Договор на оказание консалтинговых и маркетинговых услуг. 17. Указы и распоряжения президента РФ. 18. Договор на информационно-справочное обслуживание; консультационно-справочное обслуживание. 19. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (регла-ментирующие вопросы документационного обеспечения). 20. Контракт о сотрудничестве в области туризма. Договор на

	<p>приобретение туристской путевки.</p> <ol style="list-style-type: none"> 21. Унифицированные системы документации. 22. Договор на туристское обслуживание. Агентское обслуживание. Договор ко-миссии. 23. Международные стандарты по оформлению документов. 24. Договор перевозки пассажира. Договор франчайзинга. Договор на транспортное об-служивание. 25. Требования к тексту документа. 26. Договор о творческом сотрудничестве. Договор на оказание юридических услуг. Дого-вор на посреднические услуги. 27. Язык документа. 28. Заявления и заявки на организацию туристических поездок и туристического обслу-живания. 29. Элементы текста документа. 30. Анкета туриста. 31. Состав реквизитов документов. 32. Туристская путевка. 33. Бланк документа и правила его оформления. 34. Путевка-ваучер. Ваучер. 35. Правила оформления реквизитов документа. 36. Анкетные данные для получения визы. 37. Организационно-правовые документы - уставы, положения, инструкции. 38. Доверенность на выезд и путешествия несовершеннолетних граждан. 39. Распорядительные документы-постановки, решения, приказы, распоряжения. 40. Таможенная декларация. Правила и необходимость заполнения. 41. Основные функции делопроизводства. 42. Разработка памятки туристам. 43. Нормативная регламентация службы делопроизводства. 44. Документы по бронированию. 45. Основные правила организации документооборота в учреждении. 46. Правила добровольного страхования (медицинского, от несчастных случаев). 47. Обработка и регистрация поступающих документов. 48. Двухязычный контракт в области международного туризма. 49. Конфиденциальность документов. 50. Международный туристский ваучер и порядок работы с ним. 51. Основные правила хранения документов.
Управление персоналом	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности персонала как объекта управления. 2. Принципы управления персоналом, в т.ч. гостиничного предприятия 3. Основа концепции управления персоналом. Старая и новая парадигма управления персоналом 4. Организационная структура службы управления персоналом 5. Понятие и сущность кадровой политики. Виды кадровой политики 6. Кадровая политика организации (объект и субъект управления). 7. Кадры и документы кадровой политики организации 8. Планирование персонала в организации. 9. Сущность и содержание кадрового планирования 10. Планирование потребности в персонале. 11. Количественная и качественная потребность в персонале 12. Организация приёма персонала гостиничного предприятия 13. Цели и этапы отбора персонала 14. Понятие, периодичность и цели деловой оценки. 15. Проведение и ошибки деловой оценки 16. Сущность, цели, правила аттестации персонала

	<p>17. Принципы и методы организации деловой оценки персонала гостиничного предприятия</p> <p>18. Договорная система найма и оплата труда</p> <p>19. Методы анализа работы (наблюдение, собеседование, вопросники)</p> <p>20. Понятие, этапы и виды деловой карьеры работников гостиницы</p> <p>21. Управление деловой карьерой персонала гостиничного предприятия</p> <p>22. Система служебно-профессионального продвижения</p> <p>23. Планирование работы с кадровым резервом</p> <p>24. Производительность и нормирование труда.</p> <p>25. Общая характеристика мотивации.</p> <p>26. Основные теории мотивации</p> <p>27. Формы и системы оплаты труда персонала</p> <p>28. Правила мотивации, виды мотивов к труду</p> <p>29. Определение, причины и виды конфликта. Развитие и разрешение конфликта</p> <p>30. Оценка кадрового потенциала организации</p> <p>31. Концепция «анализ человеческих ресурсов» (АЧР)</p> <p>32. Современные проблемы управления персоналом</p> <p>33. Мировое развитие управления персоналом</p> <p>34. Принципы и закономерности управления персоналом</p> <p>35. Развитие рыночной экономики и управления персоналом</p> <p>36. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий</p> <p>37. Факторы, воздействующие на персонал организации</p> <p>38. Подразделения и отделы управления персоналом Подсистемы управления персоналом</p> <p>39. Организация труда персонала</p> <p>40. Сущность, виды и цели профориентации персонала. Формы и направления профориентационной работы</p> <p>41. Трудовая адаптация персонала. Управление адаптацией персонала гостиничного предприятия</p> <p>42. Организация обучения персонала Службы по организации обучения</p> <p>43. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации</p> <p>44. Профессиональная этика персонала гостиничного предприятия</p> <p>45. Соблюдение трудового законодательства в отношении персонала отеля</p> <p>46. Корпоративная культура и мотивация</p> <p>47. Планирование и расстановка персонала в отеле. Управление текучестью персонала в отелях</p> <p>48. Особенности системы управления персоналом в отелях</p>
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПКР-4 ИДК1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне