

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**по специальности 43.02.16
«ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»**

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	23
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	23

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»** в части овладения междисциплинарными курсами, входящими в модуль.

Профессиональный модуль ПМ.01 состоит из: МДК.01.01 «Координация служб предприятий туризма и гостеприимства»; МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства», МДК 01.03 «Соблюдение норм этики делового общения», МДК 01.04. «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» включает УП 01.01 учебную практику, ПП 01.01 производственную практику (по профилю специальности) а также ПМ.01.01.(К) промежуточная аттестация по модулю, формой которой является квалификационный экзамен.

Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элементы	Формы промежуточной аттестации
МДК. 01.01 Координация служб предприятий туризма и гостеприимства	экзамен
МДК. 01.02 Изучение основ делопроизводства	дифференцированный зачет
МДК. 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	дифференцированный зачет
МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	дифференцированный зачет
УП.01.01. Учебная практика	дифференцированный зачет
ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)	дифференцированный зачет
ПМ.01.01.(К) промежуточная аттестация по модулю	Квалификационный экзамен

1.2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

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

общие компетенции:

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам;
- ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

1. 3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;- владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none">- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;- основы трудового законодательства Российской Федерации;- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;- оказывать первую помощь;- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;- программное обеспечение деятельности туристских организаций;- этику делового общения;- основы делопроизводства.

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ
ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА» А ТАКЖЕ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Фонд оценочных средств позволяет оценивать:

- Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации	Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.

и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.

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

Перечень тестовых заданий:

1 вариант

1. Служба бронирования занимается:
 - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
 - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;**
 - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
 - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;**
 - б) более быструю загрузку номерного фонда;
 - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портье отвечает:
 - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
 - б) за предоставления питания в номерах;
 - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.**
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
 - а) дополнительное бронирование;**
 - б) гарантированное бронирование;
 - в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
 - а) коммерческой службы
 - б) службы приема, регистрации, размещения**
 - в) административно-управленческой службы.
6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
 - а) тансфер;
 - б) трансферт;
 - в) трансфер**
7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
 - а) карточку гостя;**
 - б) талон и карточку на питание;
 - в) талон на дополнительные услуги.
8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице регистрируют:
 - а) в ближайшем отделении милиции;
 - б) в отделе паспортно - визовой службы города;**
 - в) заселяют без регистрации на основе визы.
9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:
 - а) на самого старшего члена группы;
 - б) регистратор сам выбирает для кого;
 - в) на руководителя групп**
10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:

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

Вариант 2

1. Предварительное подтверждение - это:
 - а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
 - б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
 - в) все ответы верны.**
2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:
 - а) для клиента;**
 - б) для гостиницы;
 - в) для всех.
3. Импринтер - это:
 - а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;**
 - б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
 - в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги
4. Консьерж - это:
 - а) оператор кассового расчета;
 - б) менеджер услуги размещения;**
 - в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
 - г) менеджер, управляющий отелем.
5. Подтверждение брони - это:
 - а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;**
 - б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
 - в) информация от туроператора, что он забронировал номер
6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:
 - а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;**
 - б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
 - в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.
7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:
 - а) услуга побудки гостя;
 - б) услуга обмена валюты;**
 - в) доставка корреспонденции в номер клиента.
8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:
 - а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;**
 - б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время
 - в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это

время.

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

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

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

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

Вариант 3

1. Отказ клиента от заранее бронированного номера называют:

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

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

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

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

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

Вариант 4

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

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

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

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

в банке.

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

- а) дополнительное бронирование;
- б) **гарантированное бронирование;**

в) двойное бронирование.

Варианты ситуационных задач:

Задание 1.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 2.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 3.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 4.

Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.

Задание 5.

Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, подберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

Задание 6.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

Задание 7.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не "потеряв" гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения

Список вопросов к экзамену:

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба
3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.
4. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения
5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
6. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
7. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
8. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления
9. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности
10. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.
11. Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей
12. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах
13. Факторы, определяющие уровень обслуживания
14. Положительные психологические контакты и эмоции у клиента
15. Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы
16. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей
17. Конфликты и стрессы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
18. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями
19. Проблемы службы приема и размещения
20. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
21. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю
22. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
23. Система контроля доступа в помещения гостиницы
24. Процесс поселения в гостиницу
25. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей
26. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
27. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
28. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов
29. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
30. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления

Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

Задание:

1. Назовите виды и приведите примеры оформления организационных документов
2. Назовите виды и приведите примеры распорядительных документов
3. Обоснуйте значение служебных писем в управленческой деятельности
4. Перечислите особенности составления текстов служебных писем

Список вопросов к дифференцированным зачету:

- 1 Делопроизводства и общие нормы оформления документов
- 2 Документ и его функции.
- 3 Нормативно-методическая база документационного обеспечения
Управления
- 4 Требования к составлению и оформлению деловых документов.
- 5 Классификация и структура организационно-распорядительных документов
- 6 Основные виды управленческих документов
- 7 Организационные документы
- 8 Распорядительные документы.
- 9 Виды информационно-справочных документов
- 10 Составление и оформление организационных документов
- 11 Оформление Устава предприятия
- 12 Оформление положения о деятельности учреждения
- 13 Оформление Учредительного договора,
- 14 Оформление штатного расписания
- 15 Разработка структуры, должностных инструкций
- 16 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
- 17 Организация работы с документами
- 18 Понятие и принципы организации документооборота
- 19 Порядок ведения документации.
- 20 Документы по трудовым отношениям
- 21 Деловая речь и ее грамматические особенности
- 22 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства
- 23 Составление приказов, личных дел, списка работников
- 24 Виды номенклатуры дел
- 25 Раскройте понятие «конфиденциальный документ
- 26 В чем заключается сущность конфиденциального делопроизводства
- 27 Классификация обращений по содержанию и по форме.
- 28 Этапы обработки и движения документов
- 29 Формы регистрации документов
- 30 Виды документации по трудовым отношениям

Тестовые задания:

1. Бланк письма содержит реквизиты:

- а) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, дата документа, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа адресата
- б) герб или эмблема организации, наименование организации, место составления, вид документа, регистрационный номер
- в) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, вид документа, дата документа, регистрационный номер

2. Общий бланк используют:

- а) для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)
- б) для организационно-распорядительных документов
- в) для служебных писем

3. Реквизиты на бланках продольного штампа располагают:

- а) посередине листа в верхней части бланка
- б) флажковым способом
- в) произвольно

4. Бланки конкретных видов документов предназначены для:
- а) для оформления служебных писем
 - б) для оформления конкретного вида документа, за исключением служебных писем;
 - в) для оформления распорядительных документов
5. Какой реквизит не входит в состав бланка письма:
- а) место издания
 - б) справочные данные об организации
 - в) ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа
6. Правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы организаций, структурных подразделений - это:
- а) положение;
 - б) устав;
 - в) инструкция
7. Реквизитами Устава являются:
- а) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; виза согласования; текст; подпись
 - б) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; заголовок; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись
 - в) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись
8. Положение об организации утверждается:
- а) распорядительным документом вышестоящего ведомства;
 - б) руководителем предприятия
 - в) руководителем структурного подразделения
9. Проект положения подписывает:
- а) юрист
 - б) руководитель организации
 - в) разработчик
10. Типовые положения носят:
- а) формальный характер
 - б) обязательный характер
 - в) рекомендательный характер
11. Датой должностной инструкции является:
- а) дата составления
 - б) дата подписания
 - в) дата утверждения
12. Должностная инструкция разрабатывается:
- а) руководителем структурного подразделения
 - б) юрисконсультom предприятия
 - в) руководителем предприятия
13. Должностная инструкция визируется:

- а) юрисконсультom предприятия
- б) заместителем директора
- в) руководителем организации

14. Должностная инструкция содержит реквизиты:

- а) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей
- б) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы
- в) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы

15. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия:

- а) решение
- б) приказ
- в) постановление

16. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства:

- а) приказ
- б) решение
- в) распоряжение

17. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа:

- а) из двух
- б) из одной
- в) из трех

18. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают:

- а) в именительном падеже
- б) в родительном падеже
- в) в дательном падеже

19. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит:

- а) гриф утверждения
- б) заголовок к тексту
- в) номер документа

20. Приказ по основной деятельности подписывает:

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) исполнитель

21. Постановление подписывает:

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) руководитель и секретарь коллегиального органа

22. Приказ по основной деятельности оформляют:

- а) на бланке письма
- б) на бланке конкретного вида документа
- в) на должностном бланке

23. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в

следующем написании:

- а) ПРИКАЗЫВАЮ
- б) приказываю
- в) Приказываю

24. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом:

- а) ПРЕДЛАГАЮ
- б) РЕШАЕТ
- в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

25. Руководитель и главный бухгалтер подписывают:

- а) письмо-извещение
- б) рекламное письмо
- в) гарантийное письмо

26. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если:

- а) нет бланка формата А4
- б) текст письма не превышает 6 строк
- в) есть соответствующее указание руководителя

27. В состав реквизитов служебного письма не входит:

- а) название вида документа;
- б) адресат;
- в) подпись.

28. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется:

- а) на всех документах
- б) только на присылаемых документах
- в) по усмотрению секретаря

29. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется:

- а) во всех письмах
- б) в ответных письмах
- в) инициативных письмах

30. Печатью удостоверяется:

- а) письмо-напоминание
- б) письмо-приглашение
- в) гарантийное письмо

Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Задание:

1. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?
2. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в области туризма?
3. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в области сервиса и туризма?

Список вопросов к дифференцированному зачету:

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности
6. Специфика и история становления профессиональной этики
7. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности
8. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма
9. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности
10. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма
11. Место деловой этики в структуре этического знания
12. Этика и социальная ответственность организаций
13. Кодекс корпоративной этики
14. Этические нормы поведения в служебной деятельности
15. Виды этикета, принципы делового этикета
16. Организация деловых переговоров
17. Правила ведения деловой беседы
18. Культура делового спора
19. Деловое письмо
20. Этические нормы телефонного разговора
21. Речевой этикет
22. Культура внешности делового человека
23. Визитные карточки, их роль в деловом мире
24. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
25. Виды деловых приемов
26. Общие правила поведения за столом
27. Сервировка стола и обслуживание гостей
28. Межкультурные факторы деловых контактов
29. Отличие правовой регуляции социального поведения от моральной
30. Концепция корпоративной социальной ответственности

Перечень тестовых заданий:

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
 - а) развернете и положите на колени
 - б) заткнете за воротник

2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
 - а) теми, что лежат дальше от тарелки
 - б) теми, что лежат ближе к тарелке

3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
 - а) той, что сидит слева от него
 - б) той, что сидит справа

4. Вам подали второе блюдо:
 - а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части
 - б) постепенно отрезать мелкие кусочки

5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
 - а) да
 - б) нет

6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
 - а) Вы сами потянетесь за ним
 - б) попросите передать его Вам

7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
 - а) да
 - б) нет

8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
 - а) не объясняя причин
 - б) объясните причину отказа

9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
 - а) вилкой
 - б) рукой

10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
 - а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо
 - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку

11. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:
 - а) традиции и обычаи
 - б) климат
 - в) черты национального характера
 - г) форма государственного и политического устройства.

12. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?
 - а) вежливость
 - б) эмоциональность
 - в) законопослушность
 - г) деловитость

13. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?
- а) личные связи
 - б) черты национального характера
 - в) пунктуальность
 - г) процедура знакомства
14. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?
- а) неформальная форма одежды на переговорах
 - б) национальные элементы в одежде
 - в) одежда высокого качества из натурального материала
 - г) яркие, броские тона в одежде
15. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?
- а) Frau Doktor
 - б) Gnadiges Fraulein
 - в) Gnadige Frau
 - г) Fraulein
16. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?
- а) низкий поклон
 - б) рукопожатие
 - в) похлопывание по плечу
 - г) объятия
17. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?
- а) согласие
 - б) отказ
 - в) указание на то, что мысль собеседника понятна
 - г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию
18. Что не является характерной чертой американского делового этикета?
- а) утилитаризм
 - б) почитание традиций
 - в) пренебрежение к мелочам
 - г) ясность и простота в общении
19. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?
- а) по имени
 - б) по фамилии
 - в) по должности
 - г) по фамилии и имени
20. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) национальными традициями
 - б) темпераментом
 - в) религиозными верованиями
 - г) эмоциональностью
21. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) суббота, воскресенье
 - б) воскресенье, понедельник

- в) пятница, суббота
 - г) четверг, пятница
22. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?
- а) национальной безопасности
 - б) политики и религии
 - в) культуры и искусства
 - г) семьи и брака
23. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:
- а) беседа за чаем с пирожными
 - б) обеденный перерыв
 - в) договоренность о подписании контракта
 - г) выражение недоверия участникам переговоров
24. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?
- а) телефонный звонок во время беседы
 - б) предложение выпить чашку кофе
 - в) вопросы о здоровье
 - г) подача к кофе прохладительных напитков
25. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?
- а) на осенний период
 - б) на зимний период
 - в) на летний период
 - г) на весенний период

Задания для контроля и оценки усвоения программы

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Задание:

- 1 Назовите факторы, способные повлиять на цены товаров и услуг
2. Как условия договора туроператора с поставщиком услуг влияют на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика от объема реализованного турпродукта
3. Какие условия договора с поставщиками услуг позволяют туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому

Список вопросов к дифференцированному зачету:

1. Ценообразование: расчет цены услуг
2. Методы расчета цены туристских услуг
3. Управление доходами: оптимизация цены
4. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
5. Понятие тарифа
6. Варианты тарифов
7. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
8. Понятие инструменты revenue management
9. Прогнозирование revenue management
10. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия

- 11 Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
12. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
13. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
14. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
15. Понятие обслуживания клиентов
16. Основные стандарты обслуживания клиентов
17. Обслуживание клиентов: правила и стандарты
18. Порядок действий обслуживания клиентов
19. Цели и задачи обслуживания
20. Основные правила и нормы обслуживания клиентов
21. Деловое общение. Этика и этикет
22. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание
23. Введение и закрепление лексики
24. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги
25. Условия договора с поставщиками услуг, позволяющие туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому
26. Оптимальный метод ценообразования турпродукта
27. Факторы влияния на цены товаров и услуг
28. Связь величины надбавки к себестоимости турпродукта с величиной спроса на этот турпродукт
29. Факторы, приводящие к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт
30. Влияние условий договора туроператора с поставщиком услуг на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика и от объема реализованного турпродукта

Демонстрация трудовых функций, приобретённых во время производственной практики

Задание № 1

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.3. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

Задание № 2

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2500. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00

Задание № 3

Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка - 2780 руб., ужин в номер - 3110руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера

Задание № 4

В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 6 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 4 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью

3000руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 февраля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00

Задание № 5

В отель «Сибирь» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандартный улучшенный» стоимостью 5000руб./сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1200 руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 14 февраля в 12.00, выезд 18 февраля в 19.00

Задание № 6

Прибывшие гости заселились в отель, оплатив стоимость проживания. Через некоторое время поступил звонок из номера на стойку портье с просьбой заменить категорию номера ввиду того, что кондиционер не работает и вид на бассейн их не интересует

Задание № 7

Гостиница «Томь» предложила к продаже 2000 номеров. На 01.09.202_г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.202_г. 7. На 01.10.2014г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.202__г.

Задание № 8

Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии з неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

Задание № 9

Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы вернуть часть денежных средств. Ваши действия, по правилам оформления возврата денежных средств

Задание № 10

В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура - 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

Задание № 11

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития.

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: *бизнесмены, политики, журналисты?*

Задание №12

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития.

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: *студенты профильного вуза*

Задание № 13

Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

Задание № 14

Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий

Задание № 15

По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении

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

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

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

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

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

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

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Нормативные правовые акты

Основные печатные и электронные издания

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

2. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

5. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

6. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

7. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
8. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>
9. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
10. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
11. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
12. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
13. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
14. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
15. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
16. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
17. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».