

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.04.2024 14:38:47
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОПЦ.09 ПРОЕКТНЫЙ ПРАКТИКУМ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Год набора: 2023

Автор – составитель: Пясецкая И.Ш.

Челябинск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
1.1. Область применения	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций	5
1.3. Показатели оценки результатов обучения	12
2. Задания для контроля и оценки результатов	13
3. Критерии оценивания	23

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.09 Проектный практикум основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательной программе) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность Гостиничные услуги.

Форма промежуточной аттестации по семестрам:

Семестр	Форма аттестации
первый	Контрольная работа
второй	Контрольная работа
третий	Дифференцированный зачет

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих компетенций**:

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

Профессиональные компетенции (ПК):

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 2.А.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.А.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.А.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.А.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания.

ПК 2.Б.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 2.Б.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

В результате изучения дисциплины ОПЦ.09 Проектный практикум в гостиничном деле обучающиеся должны:

уметь:

- применять знания проектного менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

- планировать, организовывать и реализовывать бизнес-проекты в сфере профессиональной деятельности;
- составлять пакет проектных документов;
- презентовать идеи проектирования собственного дела в профессиональной деятельности;

знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 16
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 18
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 24

Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25
---	--------------

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.09 Проектный практикум учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их

		применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное	Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

	поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
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.	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.	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; основы делопроизводства;
ПК 2.А.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

		использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; Умения: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж;
--	--	--

		требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навыки: контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и

		размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах,

		услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства
--	--	---

		размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.5	Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии	Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья; Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с

		дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила
--	--	--

		расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях
ПК 2.Б.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Навыки: консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; отбора и изучения экскурсионных объектов; отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; формирования программ экскурсионного обслуживания; формирования экскурсионных групп с учетом

		совместных интересов туристов (экскурсантов); составления маршрута и текста экскурсии; отбора объектов для показа во время экскурсии; отбора информационных материалов для проведения экскурсии; определения методических приемов проведения экскурсии; объезда (обхода) маршрута экскурсии оформления экскурсионной документации; Умения: предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; составлять программы экскурсионного обслуживания; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронирование транспортных услуг для организации экскурсий; организация питания
--	--	--

		туристов (экскурсантов); Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации;
ПК 2.Б.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Навыки: организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий;

		предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии ; разработки и планирования маршрута (по видам туризма); технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма); составления подробного плана маршрута (по видам туризма); планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма); планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах министерства российской федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения; подготовки снаряжения (по видам туризма); разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); проведения инструктажа клиентов по
--	--	--

		правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи; обеспечения связи между экипажами транспортных средств; планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма); налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута; управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями; управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами; ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) планирования и помощи в организации кормления лошадей; чистки и седловки лошадей оценки состояния лошади перед выходом на маршрут; ухода за лошадью; осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте; регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма); организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма); вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма); организации транспортировки пострадавшего; организации аварийных бивуаков; эвакуации
--	--	---

		пострадавших; Умения: организация посещения объектов экскурсионного показа; обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; определять тему и составлять маршрут экскурсии; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; составлять методическую разработку экскурсии; составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; использовать технические средства при проведении экскурсий разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; планировать и составлять план маршрута (по видам туризма); анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности)
--	--	--

		(по видам туризма); составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях; передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); передвигаться по закрытым ледникам; пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин; переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание; обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока; организовывать различные виды страховок на воде; ориентироваться в лесной и горной местности; ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса пользоваться спутниковыми навигационными системами; ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; готовить пищу в полевых условиях; взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом; проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств; проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек; работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших; зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших; оказывать первую помощь в полевых условиях; транспортировать
--	--	--

		пострадавшего с использованием подручных средств; организовывать аварийные бивуаки; ремонтировать все виды снаряжения; обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт; Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.
--	--	---

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ЛР, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
1 семестр			
Раздел 1. Общие основы проектного менеджмента			
Тема 1.1. Сущность проекта и проектного управления	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 1.2. Планирование содержания проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 1.3. Управление сроками проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий

Тема 1.4. Планирование затрат, оценка рисков и эффективности проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Темы 1.1-1.4.	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ЛР 16-19;21-25	Промежуточный	Контрольная работа
2 семестр			
Раздел 2. Разработка бизнес-проекта: общие подходы			
Тема 2.1. Команда проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.2. Бизнес-идея	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.3. Целевая группа (целевая аудитория) проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.4. Планирование рабочего процесса	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.5. Конкурентная среда проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.6. Маркетинговое планирование	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.7. Финансовый план проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 2.8. Итоговая презентация проекта	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Промежуточный	Проверка презентации
Темы 2.1.- 2.8.	ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Промежуточный	Контрольная работа
3 семестр			
Раздел 3. Практические аспекты реализации проектов в профессиональной деятельности: текущие операции			
Тема 3.1. Предоставление туристической информации	ОК 01-04;06 ПК 2.Б.1-2.Б.2; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Тема 3.2. Разработка уникального туристического	ОК 01-04;06 ПК 2.Б.1-2.Б.2;	Текущий	Проверка практических

маршрута по заказу потребителя	ЛР 16-19;21-25		заданий
Тема 3.3. Разработка ВИП-тура	ЛР 16-1 ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ЛР 16-19;21-25	Текущий	Проверка практических заданий
Темы 3.1.- 3.3.	ЛР 16-1 ОК 01-04;06 ПК 1.1-1.3; ПК 2.А.1-2.А.5; ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 16-19;21-25	Промежуточный	Дифференцированный зачет

2. Задания для контроля и оценки результатов обучения

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Тема 1.1. Сущность проекта и проектного управления

Практическое задание № 1.

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Понятия «проект» и «проектное управление», «Продукт как основа проекта, проект и стратегия организации». Типология проектов. Жизненный цикл проекта: основные закономерности. Заинтересованные участники проекта. Группы процессов управления проектами: инициация, планирование, выполнение, контроль и завершение и их взаимосвязь. Области знаний по управлению проектами (управление рисками, качеством, поставками, коммуникациями и человеческими ресурсами) и тройное ограничение проекта (стоимость, расписание и содержание). Единицы компетентности; базовые управленческие компетенции проектного менеджера».

Цель: рассмотреть основные категории, процессы и компетенции проектного управления.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Понятия «проект» и «проектное управление», продукт как основа проекта, проект и стратегия организации.
2. Типология проектов.
3. Жизненный цикл проекта: основные закономерности.
4. Заинтересованные участники проекта.
5. Группы процессов управления проектами: инициация, планирование, выполнение, контроль и завершение и их взаимосвязь.
6. Области знаний по управлению проектами (управление рисками, качеством, поставками, коммуникациями и человеческими ресурсами) и тройное ограничение проекта (стоимость, расписание и содержание).
7. Единицы компетентности; базовые управленческие компетенции проектного менеджера

Задание № 2. Выделите основные этапы развития теории и практики управления проектами

Этап (название, хронология)	Основное содержание	Основные достижения в области управления проектами
-----------------------------	---------------------	--

Задание № 3. Сравните основные стандарты управления проектами, заполнив следующую таблицу.

Сравнительная характеристика стандартов управления проектами

Название стандарта, год и страна издания

Основные разделы стандарта

Принципы и подходы к управлению проектам

Тема 1.2. Планирование содержания проекта

Практическое задание № 1. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара.

Задание № 1.

Комплект групповых заданий для заполнения проектных документов

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования, применять полученные знания на практике.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выберите тему проекта и заполните следующие проектные документы в соответствии с содержанием учебного занятия.

УСТАВ ПРОЕКТА

Титульная информация о проекте

Наименование проекта	
Планируемое время начала и окончания проекта (месяц/год)	
Оценка бюджета проекта (руб.)	
Место/сфера реализации	
Заказчик проекта	
Куратор	
Другие/ключевые участники проекта	
Дата создания документа	

Причины инициации проекта

--

Цели проекта

--

Описание проекта

--

Требования к проекту и продукту

--

Риски проекта

--

Критерии успешности по отдельным целям проекта

Цели проекта	Критерии успешности	Лица, утверждающие критерии успешности
По содержанию		
По срокам		
По стоимости		
По качеству		

Сводное расписание контрольных событий

Описание контрольных событий	Дата

Назначение руководителя проекта

Должность	Фамилия, инициалы

Полномочия и ответственность менеджера проекта

Деятельность	Полномочия	Ответственность
Решения по персоналу		
Управление бюджетом и его отклонениями		
Управление расписанием и его отклонениями		
Технические решения		
Эскалация вопросов		

Утверждено/согласовано

Должность	Фамилия, инициалы	Подпись	Дата

ОПИСАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ПРОЕКТА

Титульная информация о проекте

Наименование проекта	
Планируемое время начала и окончания проекта (месяц/год)	
Оценка бюджета проекта (руб.)	
Место/сфера реализации	
Заказчик проекта	
Куратор	
Руководитель проекта	
Ключевые участники проекта	
Дата создания документа	

Описание продукта проекта

--

Критерии приемки продукта

--

Основные результаты проекта

--

Исключения проекта

--

Ограничения проекта

--

Допущения проекта

--

РЕЕСТР УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТА

Титульная информация о проекте

Наименование проекта	
Планируемое время начала и окончания проекта (месяц/год)	
Оценка бюджета проекта (руб.)	
Место/сфера реализации	
Заказчик проекта	
Руководитель проекта	
Куратор/другие участники проекта	
Дата создания документа	

Участники проекта

Фамилия, инициалы /Группы	Должность	Роль в проекте	Контактная информация	Требования	Влияние

Согласовано

Должность	Фамилия, инициалы	Подпись	Дата

МАТРИЦА АНАЛИЗА ВЛИЯНИЯ УЧАСТНИКОВ НА ПРОЕКТ И СТРАТЕГИЙ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ

Титульная информация о проекте

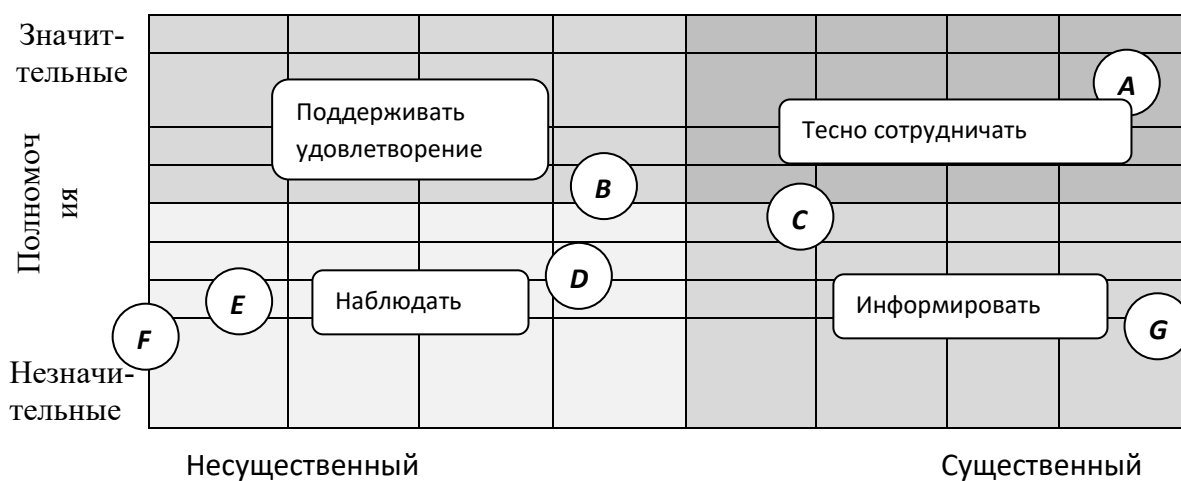
Наименование проекта	
Планируемое время начала и окончания проекта (месяц/год)	
Оценка бюджета проекта (руб.)	
Место/сфера реализации	
Заказчик проекта	
Куратор проекта	

Руководитель проекта	
Дата создания документа	

Участники/группы участников проекта

Код	Фамилия, инициалы/Группа	Должность	Полномочия	Интерес
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				

Матрица влияния



..

Стратегии управления участниками/группами участников проекта

Фамилия, инициалы/Группа	Должность	Код	Стратегия управления
		A	
		B	
		C	
		D	
		E	

		G	

Составлено/согласовано

Должность	Фамилия, инициалы	Подпись	Дата

Тема 1.3. Управление сроками проекта

Практическое задание № 1. Определение состава операций, их взаимосвязи и последовательности работ. Основные шаги по разработке расписания; установление длительности операций.

Задание № 1. Создайте СДР проекта.

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования, применять полученные знания на практике.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните следующие проектные документы в соответствии с темой проекта и содержанием учебного занятия.

1. Выделите основные работы проекта и сформируйте СДР (WBS) проекта в табличной и графической форме.

СДР проекта

Код работ по СДР	Содержание	Длительность	Дата раннего начала	Дата раннего окончания	Дата позднего начала	Дата позднего окончания

2. С учетом выделенных работ и сроков постройте сетевую диаграмму предшествования, проанализируйте резервы по времени с помощью Forward Pass and Backward Pass, выделите критический путь проекта.

Практическое задание № 2. Использование диаграмм при разработке расписания (сетевая диаграмма, диаграмма Ганта).

Задание № 1. Постройте диаграмму Ганта проекта.

Тема 1.4. Планирование затрат, оценка рисков и эффективности проекта

Практическое задание № 1. Бюджет проекта; подходы к составлению бюджета и их детализация: по аналогам, параметрическая, расчет ставок стоимости ресурсов, оценка «снизу-вверх», анализ предложений исполнителей, анализ резервов, стоимость качества.

Задание № 1. Заполните таблицу

Комплект групповых заданий для заполнения проектных документов

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования, применять полученные знания на практике.

Заполните следующие проектные документы в соответствии с темой проекта и содержанием учебного занятия.

СВОДНАЯ ОЦЕНКА СТОИМОСТИ ОПЕРАЦИЙ ПРОЕКТА

Наименование проекта	
----------------------	--

Руководитель проекта	
Дата создания	

Код СДР	Метод оценки	Требуемые ресурсы	Прямые расходы	Накладные расходы	Резерв	Оценка стоимости	Допущения- /Ограничения	Примечания (диапазон оценки, уровень доверия)
	Наименование пакета							

Составлено/утверждено

Должность	Фамилия, инициалы	Подпись	Дата

SWOT-анализ проекта

Сильные стороны	Слабые стороны
Возможности	Угрозы

Практическое задание № 2. Понятие и классификация рисков, составляющие процесса управления рисками: планирование и идентификация рисков, качественный и количественный анализ рисков, миграция рисков, реагирование на риски: уклонение, передача, снижение или принятие риска, управление рисками.

Задание № 1. Заполните таблицу.

РЕЕСТР РИСКОВ ПРОЕКТА

Код	Описание	Вероятность	Воздействие	Вероятность	Стратегия	Действия	Ответ
-----	----------	-------------	-------------	-------------	-----------	----------	-------

			Содержание	Качество	Расписание	Срочность				

Практическое задание № 3. Оценка эффективности проекта: различные подходы.
Задание №1. Заполните таблицу оценку рисков.

МАТРИЦА ВЕРОЯТНОСТИ И СТЕПЕНИ ВЛИЯНИЯ РИСКОВ НА ПРОЕКТ

Вероятности и степени воздействия рисков на проект

Код риска	Описание риска	Вероятность	Степень воздействия	Оценка (величина) риска

Матрица оценки рисков

Вероятность

Очень высокая (0.9)	0,045	0,09	0,18	0,36	0,72
Высокая (0.7)	0,035	0,07	0,14	0,28	0,56

Очень Низкая (0,1)	0,005	0,01	0,02	0,04	0,08
	0,015	0,03	0,06	0,12	0,24
	0,025	0,05	0,1	0,2	0,4
Низкая (0,3)					
Средняя (0,5)					
	Очень низкая (0,05)	Низкая (0,1)	Средняя (0,2)	Высокая (0,4)	Очень высокая (0,8)

РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА БИЗНЕС-ПРОЕКТА: ОБЩИЕ ПОДХОДЫ

Тема 2.1. Команда проекта

Практическое задание № 1. Сущность и признаки команды

Задание №1. Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Сущность и признаки команды. Название команды: принципы командного нэйминга. Ключевые факторы успеха проекта и команды. Личностные качества и практический опыт участников команды. Распределение ролей в проекте. Функциональные обязанности членов команды и/или аутсорсинг».

Цель: рассмотреть основы командообразования и функционализации проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Сущность и признаки команды.
2. Название команды: принципы командного нэйминга.
3. Ключевые факторы успеха проекта и команды. Личностные качества и практический опыт участников команды.
4. Распределение ролей в проекте. Функциональные обязанности членов команды и/или аутсорсинг.

Задание №2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

1. Выберите и обоснуйте название вашей команды.
2. Перечислите личностные качества, компетенции, практический опыт участников команды, необходимый для реализации проекта.
3. Сформулируйте и обоснуйте ключевые факторы успеха команды проекта.
4. Распределите командные роли и функциональные обязанности участников команды. Обоснуйте свое решение.
5. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Тема 2.2. Бизнес-идея

Практическое занятие № 1. Сущность и основные признаки бизнес-идеи. Методы генерации идей. Выбор бизнес-идеи. Формулировка бизнес-идеи. Суть проблемы, которую решает продукт. Сфера проекта. Бизнес-модель проекта: понятие и виды. Модели монетизации проекта

Задание №1. Заслушивание докладов и презентаций по теме.

Цель: рассмотреть теоретические аспекты выбора и дальнейшей формулировки и детализации идеи проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Сущность и основные признаки бизнес-идеи.
2. Методы генерации идей.
3. Выбор бизнес-идеи. Формулировка бизнес-идеи.
4. Суть проблемы, которую решает продукт. Кейс использования.
5. Сфера проекта. Бизнес-модель проекта: понятие и виды.
6. Модели монетизации проекта.

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

1. Перечислите не менее трех методов генерации идей, использованных вами в данном проекте.
2. Заполните матрицу выбора идей.

Матрица выбора идей

1. То, чем я уже занимаюсь (уже есть компетенции). Ваша существующая работа, опыт и образование. (80 % бизнесов).	2. Драйв. Экспертиза. Спрос.	3. Куда вы УЖЕ регулярно тратите деньги.	4. Дополнительный продукт для бестселлера.
5. Проблемы своего сообщества.	6. Копирование успешных компаний и проектов с других рынков.	7. Общение с клиентами, партнерами, знакомыми, новыми людьми.	Итоговые идеи продуктов с критериями.

3. Четко сформулируйте идею проекта.
4. Выделите проблемы, которые решает продукт проекта.
5. Нарисуйте схему кейса использования продукта проекта.
6. Выделите и обоснуйте сферу проекта, бизнес-модель и модель монетизации.
7. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Тема 2.3. Целевая группа (целевая аудитория) проекта

Практическое занятие № 1. Сегментация рынка: понятие и методы. Определение и детальное описание целевых групп. Профили потребителей. Ценностное предложение. CLV как фактор выбора целевого сегмента. Оценка размера целевой группы / целевых групп. MVP продукта

Задание 1. Заслушивание докладов и презентаций по теме.

Цель: рассмотреть теоретические аспекты выбора и обоснования целевой аудитории проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Сегментация рынка: понятие и методы.
2. Определение и детальное описание целевых групп. Профили потребителей.
4. Ценностное предложение. CLV как фактор выбора целевого сегмента. MVP продукта.

5. Оценка размера целевой группы / целевых групп.

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Проведите сегментацию рынка по выбранным вами признакам (выбор обоснуйте). Ответ следует дополнить графиками и таблицами, иллюстрирующими вашу точку зрения.
2. Составьте потребительские профили, сформулируйте ценностное предложение для каждого и рассчитайте CLV.

Профили потребителей проекта

Признак	Клиент 1	Клиент 2	Клиент 3 ...
1. Пол			
2. Возраст			
3. Социальный статус			
...			
Ценностное предложение			
CLV			
MVP продукта			

3. Оцените размер целевых групп с точки зрения потенциального и доступного рынка.

4. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Тема 2.4. Планирование рабочего процесса

Практическое занятие № 1. Определение необходимых ресурсов проекта, ключевые поставщики и партнеры. Понятие и виды бизнес-процессов. Основные бизнес процессы проекта. Подходы к визуализации бизнес-процессов. Тестирование MVP. Организационная структура проекта. Организационно-правовая форма

Задание №1. Заслушивание докладов и презентаций по теме.

Цель: рассмотреть основы операционной и организационной деятельности в проекте.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Определение необходимых ресурсов проекта, ключевые поставщики и партнеры.
2. Понятие и виды бизнес-процессов. Основные бизнес процессы проекта.
3. Подходы к визуализации бизнес-процессов.
4. Тестирование MVP.
5. Организационная структура проекта.
6. Организационно-правовая форма.

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Изобразите «дерево процессов проекта» (вертикальный способ).
2. Нарисуйте горизонтальную схему бизнес-процессов с максимально возможной декомпозицией.
3. Выделите основные способы тестирования MVP проекта для разных целевых аудиторий.
4. Выберите и обоснуйте организационно-правовую форму проекта.
5. Выберите и обоснуйте организационную структуру проекта, которую необходимо представить в виде схемы.
6. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Тема 2.5. Конкурентная среда проекта

Практическое занятие № 1. Конкуренты проекта: прямые и косвенные. Критерии выделения конкурентов проекта. Сравнительный анализ конкурентов проекта. Многоугольник конкурентоспособности. Конкурентные преимущества и недостатки проекта

Задание №1. Заслушивание докладов и презентаций по теме

Цель: рассмотреть теоретические основы анализа конкурентной среды проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Конкуренты проекта: прямые и косвенные. Критерии выделения конкурентов проекта.
2. Сравнительный анализ конкурентов проекта. Многоугольник конкурентоспособности.
3. Конкурентные преимущества и недостатки проекта.

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Дайте общую характеристику рынка выбранного вами продукта: современное состояние и тенденции развития в рамках выбранной пространственной локализации.
2. Выделите основных конкурентов предприятия. Обоснуйте выбор критериев выделения конкурентов.

Основные конкуренты предприятия

№	Название	Краткое описание	прямой	косвенный
	...			

3. Проведите сравнительный анализ конкурентов по выбранным вами критериям (чем больше значимых критериев, касающихся он-и оффлайновой деятельности предприятия будет выделено, тем более достоверным считается анализ).

Сравнительный анализ конкурентов

Критерии	Наша организация	Конкурент 1	Конкурент 2 и т.д.
1.			
2. ...			

4. Составьте многоугольник конкурентоспособности.

5. Выделите конкурентные преимущества и недостатки проекта.

Конкурентные преимущества и недостатки проекта

Конкурентные преимущества	Конкурентные недостатки

6. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Практическое занятие № 1. Маркетинговая стратегия. Типы маркетинговых стратегий. Потенциальный и доступный рынок. Каналы сбыта продукта. Масштабирование проекта. Методы продвижения проекта. Маркетинговые каналы. АКМ-цепочки. Маркетинговый план. Маркетинговый бюджет. Распределение функций и/или аутсорсинг в маркетинге проекта

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций по теме.

Цель: рассмотреть теоретические аспекты маркетингового планирования проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Маркетинговая стратегия. Типы маркетинговых стратегий.
2. Потенциальный и доступный рынок.
3. Каналы сбыта продукта.
4. Масштабирование проекта.
5. Методы продвижения проекта.
6. Маркетинговые каналы. АКМ-цепочки.
7. Маркетинговый план. Маркетинговый бюджет.
8. Распределение функций и/или аутсорсинг в маркетинге проекта.

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Выберите и обоснуйте используемую маркетинговую стратегию проекта.
2. Проведите анализ среды маркетинга с учетом стратегических ориентиров.
3. Выберите и конкретизируйте методы продвижения продукта вашего проекта.

Методы продвижения	Конкретизация	Канал
Реклама		
PR		
Стимулирование сбыта		
Прямые продажи		

4. Сформулируйте все возможные АКМ для вашего продукта

Суть проекта				
Стратегии	Возможные аудитории (А)	Возможные каналы (К)	Возможные месседжи/ценности (М)	АКМ, которые будем проверять
Быть лучше				
По-другому				
Быть № 1				

5. Оцените размер реально достижимого рынка (SAM) (сколько покупателей на нем сосредоточено).			
6. Составьте маркетинговый план и посчитайте примерный бюджет маркетинга			
Этап	Мероприятия	Длительность	Стоимость
...			
Итого			

7. С учетом бюджета маркетинга и размером реально достижимого рынка рассчитайте стоимость привлечения одного клиента (CAC).

8. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Тема 2.7. Финансовый план проекта

Практическое занятие № 1. Инвестиции проекта: общий объем и источники финансирования. Финансирование стартового этапа проекта. План доходов и расходов проекта (БДР) на 2 года. Постоянные и переменные затраты. Точка безубыточности проекта. Ценообразование (монетизация) продуктов проекта. Методы ценообразования и ценовые стратегии. Режимы налогообложения. Обоснование выбора режима налогообложения проекта. Показатели эффективности проекта. Позитивный и негативный варианты развития бизнеса (антикризисный план)

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций по теме

Цель: рассмотреть теоретические основы финансового планирования проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Инвестиции проекта: общий объем и источники финансирования. Финансирование стартового этапа проекта.
2. План доходов и расходов проекта (БДР) на 2 года. Постоянные и переменные затраты. Точка безубыточности проекта.
3. Ценообразование (монетизация) продуктов проекта. Методы ценообразования и ценовые стратегии.
4. Режимы налогообложения. Обоснование выбора режима налогообложения проекта.
5. Показатели эффективности проекта.
6. Позитивный и негативный варианты развития бизнеса (антикризисный план).

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Рассчитать сумму инвестиционных расходов проекта и выделить источники финансирования затрат

Источники финансирования проекта

Источники	Сумма, руб.
Собственные средства	
Инвесторы	
Кредит	

Государственное финансирование	
Итого:	

2. Выбрать метод (ы) ценообразования и ценовую стратегию (ии) проекта.
3. выбрать и обосновать режим налогообложения.
4. Составить БДР проекта за 2 года.

БДР проекта за 2 года

Затраты	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	2 год	
Постоянные затраты						
...						
Итого:						
Переменные затраты						
...						
Итого:						
Всего:						
Выручка						
Чистая прибыль						

6. Рассчитайте точку безубыточности проекта

7. Рассчитайте показатели эффективности проекта. Предоставьте ход расчетов (написать, как считали). Результаты занести в таблицу.

Показатели эффективности проекта

Показатель	Значение, руб.
Точка безубыточности в натуральном выражении	
Точка безубыточности в денежном выражении	
Рентабельность предприятия	
Рентабельность продукции	
Срок окупаемости проекта	

Примечание: Могут быть рассмотрены иные показатели эффективности в соответствии со спецификой проекта.

8. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

Тема 2.8. Итоговая презентация проекта

Практическое занятие № 1. Основные правила презентации проекта. Питч-презентация. Прогресс команды проекта по ходу его разработки и реализации. Дресс-код и речь выступающих

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций по теме

Цель: рассмотреть теоретические аспекты презентации проекта.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Основные правила презентации проекта. Питч-презентация.

2. Прогресс команды проекта по ходу его разработки и реализации.
3. Дресс-код и речь выступающих.

Задание № 2. Комплект групповых заданий для подготовки презентационных материалов по проекту

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Подготовить итоговую презентацию проекта с учетом всех основных аспектов проделанной работы.
2. По итогам выполнения задания подготовьте презентационные материалы (слайды, плакаты, раздаточный материал, доклад) на 5 мин.

РАЗДЕЛ 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕКУЩИЕ ОПЕРАЦИИ

Тема 3.1. Предоставление туристической информации

Практическое задание №1. Туристическая информация: презентация гостиничного предприятия

Практическое задание №2. Туристическая информация местности, в которой находится отель

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля».

Цель: рассмотреть варианты применения туристической информации в отеле.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Туристическая информация: понятие и виды.
2. Туристическая информация в деятельности отеля.
3. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Задание № 2. Комплект индивидуальных заданий

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Задание № 3. Комплект индивидуальных заданий

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Гость интересуется экотуризмом. Планирует пробыть в городе три дня и просит посоветовать, какие места и достопримечательности города и пригорода можно посетить. Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Гость интересуется экотуризмом. Планирует пробыть в городе три дня и просит посоветовать, какие места и достопримечательности города и пригорода можно посетить.

Практическое задание № 3. Отработка практических заданий за стойкой регистрации

Задание №1. Комплект индивидуальных заданий

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Разыграть ситуации на русском языке. Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

Тема 3.2. Разработка уникального туристического маршрута по заказу потребителя

Практическое задание № 1-5. Разработка уникального туристического маршрута по заказу туриста. Алгоритм презентации «Разработка уникального туристического маршрута по заказу туриста». Заполнение технологической карты маршрута. Подготовка необходимых документов: договор, коммерческое предложение, калькуляция. Разработка презентации. Анализ презентаций и подготовленных документов по модулю.

Задание № 1. Алгоритм работы команды

ХОД ЗАНЯТИЯ

1. Работа в команде по выполнению практического модуля
2. Разработка концепции программы тура по заявке туриста
3. Самостоятельная работа по разработке программы тура и сопроводительных документов (Ближнее зарубежье)
4. Разработка концепции программы продвижения тура, обоснование выбранных инструментов продвижения
5. Анализ презентаций и подготовленный документов по модулю.

Тема 3.3. Разработка VIP-тура

Практическое занятие № 1. Понятие и виды туров. VIP-тур и его особенности. Разработка VIP-тура

Задание №1. Заслушивание докладов и презентаций по теме.

Цель: рассмотреть особенности разработки VIP-туров для отелей.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Понятие и виды туров.
2. VIP-тур и его особенности.
3. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Практическое занятие № 2-4. Понятие и виды туров. VIP-тур и его особенности. Разработка VIP-тура

Задание №1. Заслушивание докладов и презентаций по темам.

Цель: рассмотреть особенности разработки VIP-туров для отелей.

1. Понятие и виды туров.
2. Разработка VIP-тура.
3. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Задание №2. Комплект индивидуальных заданий

ХОД ЗАНЯТИЯ: Разработайте VIP-тур.

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Гости планируют провести день в городе, просят составить индивидуальную программу (достопримечательности города).

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Гости планируют провести день в городе, просят составить индивидуальную программу (достопримечательности города).

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Влюбленная пара просит посоветовать места в городе и его окрестностях для проведения фотосессии, а также рестораны или кафе, где после фотосессии можно перекусить.

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Влюбленная пара просит посоветовать места в городе и его окрестностях для проведения фотосессии, а также рестораны или кафе, где после фотосессии можно перекусить.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Гости интересуются спортом. Планируют пробыть в городе три дня и просят составить программу. Посоветуйте, какие места города и пригорода можно посетить.

Задание № 2. Комплект индивидуальных заданий

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Гости интересуются спортом. Планируют пробыть в городе три дня и просят составить программу. Посоветуйте места города и пригорода, которые можно посетить.

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

Разыграйте ситуации на русском языке.

1. Гости отеля просят посоветовать места в городе со всевозможными аттракционами.

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Гости отеля просят посоветовать места в городе со всевозможными аттракционами

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к контрольной работе:

Задание 1. Составьте технологический цикл обслуживания гостей:

Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса

Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса

Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.

Задание 2. Перечислите основные правила:

Телефонные

переговоры:

Техника безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях. ____

1.Гость подходит на стойку и сообщает, что у лифта на 2 этаже находится подозрительный пакет.

Задание 3.Составьте письменный ответ на запрос бронирования номера _____

Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

Задание 4. Подготовьте диалог на английском языке по данной ситуации: 1.Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа. _____

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Понятия «проект» и «проектное управление».
2. Типология проектов.
3. Жизненный цикл проекта: основные закономерности.
4. Группы процессов управления проектами.
5. Области знаний по управлению проектами.
6. Базовые управленческие компетенции проектного менеджера.
7. Определение содержания проекта: переход от продукта к проекту.
8. Основные этапы планирования.
9. Основные шаги по разработке расписания.
10. Использование диаграмм при разработке расписания.
11. Подходы к составлению бюджета проекта.
12. Понятие и классификация рисков проекта.

13. Стратегии реагирования на риски.
14. Сущность и признаки команды.
15. Ключевые факторы успеха проекта и команды.
16. Распределение ролей в проекте.
17. Методы генерации идей.
18. Бизнес-модель проекта: понятие и виды.
19. Модели монетизации проекта.
20. Сегментация рынка: понятие и методы.
21. Профили потребителей.
22. CLV как фактор выбора целевого сегмента.
23. Ценностное предложение.
24. Оценка размера целевой группы.
25. MVP продукта.
26. Понятие и виды бизнес-процессов.
27. Подходы к визуализации бизнес-процессов.
28. Тестирование MVP.
29. Организационная структура проекта.
30. Организационно-правовая форма.
31. Конкуренты проекта: прямые и косвенные.
32. Сравнительный анализ конкурентов проекта.
33. Типы маркетинговых стратегий.
34. Потенциальный и доступный рынок.
35. Каналы сбыта продукта.
36. Масштабирование проекта.
37. Методы продвижения проекта.
38. Маркетинговые каналы.
39. АКМ-цепочки.
40. Маркетинговый план.
41. Маркетинговый бюджет.
42. Распределение функций и/или аутсорсинг в маркетинге проекта.
43. Инвестиции проекта.
44. Постоянные и переменные затраты. Точка безубыточности проекта.
45. Методы ценообразования и ценовые стратегии.
46. Режимы налогообложения.
47. Показатели эффективности проекта.
48. Позитивный и негативный варианты развития бизнеса (антикризисный план).
49. Основные правила презентации проекта. Питч-презентация.
50. Дресс-код и речь выступающих.
51. Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи.
52. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса.
53. Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса.
54. Деловая переписка отеля: понятия и виды.
55. Правила ведения деловой переписки.
56. Жалобы гостей: причины возникновения.
57. Методы работы с жалобами гостей.
58. Понятие и виды коммуникаций с гостями.
59. Дополнительные услуги отеля.
60. Функциональная структура отеля.
61. Должностные обязанности персонала.
62. Потребительские риски гостей отеля: понятие и виды.
63. Типичные экстраординарные ситуации в отеле.

64. Методы работы с потребительскими рисками.
65. Туристическая информация: понятие и виды.
66. Туристическая информация в деятельности отеля.
67. Понятие и виды туров.
68. ВИП-тур и его особенности.
69. Разработка ВИП-тура.
70. Понятие и виды кассовых операций в отеле.
71. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле.
72. Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.

3. Критерии оценивания

Критерии оценки доклада, сообщения, выполненных в форме презентации

Оценка	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна, использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и не последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация не систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценивания выполнения заданий практических занятий

Оценка "отлично" – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, сделаны логически точные выводы.

Оценка "хорошо" – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, не все выводы логически точны и правильны.

Оценка *"удовлетворительно"* – задание выполнено в полном объеме, есть ошибки в ответах на контрольные вопросы, не все выводы правильные.

Оценка *"неудовлетворительно"* – задание не выполнено, ответов нет, выводов нет.

Критерии оценивания разбора конкретных ситуаций

Оценка «отлично»:

- задача решена верно;
- содержатся ссылки на статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «хорошо»:

- задача решена верно;
- не содержатся ссылки статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «удовлетворительно»:

- задача решена верно.
- отсутствуют ссылки статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся не даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «неудовлетворительно»:

- задача решена не верно.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания на контрольной работе

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) использует точные фразы в правильной последовательности, отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, соблюдает технологический цикл обслуживания гостей, может применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно на английском и русском языках.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в технологическом цикле обслуживания гостей или формулировке правил;
- 2) не владеет алгоритмом работы с гостями отеля;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания на дифференцированном зачете

Оценка *"отлично"* – ставится, если студент показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание основного и дополнительного учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоил основную и знаком с дополнительной рекомендованной литературой; может объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для последующей профессиональной деятельности; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Оценка *"хорошо"* – ставится, если студент показывает достаточный уровень знаний в пределах основного учебного материала, без существенных ошибок выполняет

предусмотренные в программе задания; усвоил основную литературу, рекомендованную в программе; способен объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины при дополнительных вопросах преподавателя. Допускает не существенные погрешности в ответе, устраняет их без помощи преподавателя.

Оценка *"удовлетворительно"* ставится, если студент показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы; справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, допуская при этом большое количество не принципиальных ошибок; знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Допускает существенные погрешности в ответе на контрольные вопросы, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка *"неудовлетворительно"* ставится, если студент показывает пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки.