

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2019 10:07
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. А.А. КАДЫРОВА»
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

по специальности среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

среднее общее образование

Очная форма обучения

2026 г.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство. ФОС включает материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.2. Результаты освоения, подлежащие проверке

Общие компетенции:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	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 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять

	знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование
ВД	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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. Формы промежуточной аттестации

Зачёт — 3 семестр; экзамен — 4 семестр (согласно учебному плану колледжа).

Всего: 121 акад. ч. (согласно учебному плану).

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Средства текущего контроля организованы по темам программы МДК.01.04 и включают вопросы для устного/письменного опроса и практико-ориентированные задания, соответствующие практическим занятиям рабочей программы.

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика

Вопросы для контроля:

1. Раскройте: методы расчета цены туристских услуг, управление доходами (revenue management), понятие тарифа и его варианты, цена от стойки, прогнозирование.
2. Раскройте: факторы, влияющие на ценообразование, виды скидок, неценовые маркетинговые решения.

Практико-ориентированные задания:

— Практические занятия по теме факторов ценообразования, методов определения цены, видов скидок и неценовых маркетинговых решений.

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объеме, с соблюдением стандартов обслуживания и в установленный срок.

Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**Вопросы для контроля:**

1. Раскройте: понятие и стандарты обслуживания клиентов, порядок действий, цели и задачи обслуживания.
2. Раскройте: деловое общение, этика и этикет при расчетах с клиентами.

Практико-ориентированные задания:

— Практические занятия: встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание — введение и закрепление лексики; организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

Критерий оценки: задание выполнено самостоятельно, в полном объеме, с соблюдением стандартов обслуживания и в установленный срок.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**3.1. Перечень теоретических вопросов**

1. Раскройте законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации.
2. Раскройте основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.
3. Раскройте оказание первой помощи.
4. Раскройте цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.
5. Раскройте программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

3.2. Перечень практических заданий

1. Продемонстрируйте умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).
2. Продемонстрируйте умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.
3. Продемонстрируйте умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
4. Продемонстрируйте умение владеть культурой межличностного общения.
5. Продемонстрируйте умение пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS-терминалами).
6. Продемонстрируйте умение проводить оформление счета для оплаты, предоставлять счет клиентам, принимать оплату в наличной и безналичной формах, оформлять возврат оформленных платежей.
7. Продемонстрируйте практический опыт производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
8. Продемонстрируйте практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

9. Продемонстрируйте практический опыт использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

3.3. Экзаменационные билеты

Билет № 1

1. Раскройте законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации.

2. Раскройте основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.

3. Продемонстрируйте умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).

Билет № 2

1. Раскройте оказание первой помощи.

2. Раскройте цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.

3. Продемонстрируйте умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.

Билет № 3

1. Раскройте программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

2. Продемонстрируйте умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование компетенций	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1.	Осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

	умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	
ПК 1.2.	Владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владение культурой межличностного общения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.4.	Знание цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги, ассортимента и характеристик предлагаемых туристских услуг; использование контрольно-кассового оборудования и программно-аппаратного комплекса для приема к оплате платежных карт (POS-терминалами); оформление счета, приём оплаты в наличной и	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

	безналичной формах, оформление возврата платежей.	
ОК 01.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 02.	Знание видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; владение методикой хранения и поиска информации; владение техникой составления, учета и хранения отчетных данных.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 03.	Владение основами организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; владение технологией делопроизводства; осуществление расчета с клиентом за предоставленные услуги.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 04.	Взаимодействие с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 05.	Знание теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; владение способами логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь на русском языке.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

ОК 07.	Умение оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.