

**АНПОО «Колледж международного туризма, экономики и права»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор колледжа

\_\_\_\_\_ Онуфриенко А.Ф.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Специальность**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(код и наименование специальности)**

**Форма обучения**

Очная

**Улан-Удэ**

**2024**

## 1. Общие положения

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании положений:

- ФГОС СПО от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство." (с изменениями и дополнениями);

- основной профессиональной образовательной программы по специальности/профессии 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

- рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Контрольно-оценочные средства являются неотъемлемой частью рабочей программы.

Данный фонд оценочных средств включает:

а) фонд текущей аттестации:

- комплект тестовых заданий;
- тематика рефератов (презентаций);

б) фонд промежуточной аттестации:

- вопросы к зачету/экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине проводится преподавателем на основе оценивания фактических результатов обучения студентов.

Объектами оценивания выступают:

- ответы на семинарах, уроках;
- тестирование;
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

В рамках промежуточной аттестации оцениваются знания, практические умения и навыки, полученных в ходе изучения дисциплины, с учетом результатов выполнения практических заданий, тестирования и промежуточной аттестации.

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п / п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируем ой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	<b>МДК.02.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
2	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
3	Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
4	<b>МДК.02.02. Изучение основ делопроизводства</b>	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
5	Тема 1.4. Контроль качества и отчётная документация туристских услуг.	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
6	Организация досуга туристов	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
7	Тема 2.1. Делопроеизводство и общие нормы оформления документов	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
8	Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
9	Тема 2.3. Организация работы с документами	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
1 0	<b>МДК.02.03. Соблюдение норм этики делового общения</b>	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат).
1 1	Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат).
1	Тема 3.2. Организация и	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос,

2	технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке		тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат). Экзаменационные билеты
1 3	<b>МДК 02.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
1 4	Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
1 5	Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, тестовые задания, Индивидуальное задание (Реферат)
1 6	<b>Учебная практика</b>	ПК 1.1- 1.4	Подготовка отчета по практике
1 7	<b>Экзамен по модулю</b>	ПК 1.1- 1.4	Устный опрос, Экзаменационные билеты

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

- владеть культурой межличностного общения;

- презентовать себя и свои идеи;

- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;

- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;

- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;

- обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;

- учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации;

- разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);

- управлять конфликтными ситуациями / жалобами;

- поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;
  - применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
  - сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
  - применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;
  - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
- В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**
- 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;
  - правила публичной презентации и самопрезентации;
  - основы клиентоориентированного взаимодействия;
  - принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;
  - правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;
  - основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;
  - особенности межкультурной коммуникации с гостями;
  - основы межличностного и делового общения;
  - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
  - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
  - способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
  - правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);
  - правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах

размещения

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: - для текущего контроля – практические и самостоятельные работы, - для промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.

### **Процесс изучения дисциплины направлен на формирование личностных результатов:**

ЛР6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туристской индустрии

### **3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков в процессе освоения образовательной программы**

#### **МДК 02.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства Защита практической работы 1:**

#### **Тема 1.1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

Содержание: Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства Составление графиков выхода на работу.

Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.

Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к

труду Разработка программы формирования лояльности персонала.  
Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.

### **Защита практической работы 2:**

#### **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства**

Содержание: Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.

Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду Разработка программы формирования лояльности персонала.

Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.

Оценка эффективности работы служб предприятий туризма и гостеприимства

### **МДК 02.02 Изучение основ**

#### **делопроизводства Защита практической работы 1:**

#### **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов**

Содержание:

Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)

Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)

### **Защита практической работы 2:**

#### **Тема 2.3. Организация работы с документами**

Содержание

Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

Составление приказов, личных дел, списка работников.

### **МДК 02.03 Соблюдение норм этики делового**

#### **общения Защита практической работы 1:**

#### **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре**

Содержание

Отработка полученных теоретических знаний на практике.

### **Защита практической работы 2:**

#### **Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке**

Содержание

Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.

Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

## **МДК 02.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

### **Защита практической работы 1:**

#### **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика**

Содержание:

Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.

Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

### **Защита практической работы 2:**

#### **Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги**

Содержание

Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление

лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при

расчете за

предоставленные услуги.

### **Индивидуальное задание**

#### **Реферат**

1. Исследование проблем взаимоотношения туроператоров и турагентов
2. Анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих сферу туризма в РФ
3. Анализ современного этапа развития турбизнеса в России
4. Оценка туристско- рекреационных ресурсов страны как условие проектирования тура (на конкретном примере).
5. Разработка комплекса мероприятий по организации выставочного участия туристско- экскурсионной фирмы
6. Комплексный анализ участия туристской фирмы в выставочной деятельности
7. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках культурно- познавательного туризма
8. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках делового туризма.
9. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках экологического туризма.
10. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках религиозного туризма.
11. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках лечебно- оздоровительного туризма.
12. Особенности организации взаимодействия турагента с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта.
13. Визовые ограничения как способ регулирования

- туристских потоков. 14. Разработка рекламной стратегии туристской компании
15. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма)
  16. Разработка программы продвижения турпродукта туроператором
  17. Технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса)
  18. Культура общения в туристском бизнесе
  19. Причины возникновения конфликтов в туристском бизнесе и пути их решения.
  20. Анализ психологических аспектов при общении с клиентами в туристском бизнесе
  21. Исследование проблемы повышения качества обслуживания туристов
  22. Современный этап развития турбизнеса в России: анализ, проблемы и перспективы
  23. Разработка комплекса мероприятий по осуществлению эффективного выставочного участия турфирмы.
  24. Анализ программных комплексов автоматизации туристской деятельности
  25. Исследование проблем международного регулирования туристской деятельности
  26. Исследование особенностей нерекламных методов продвижения турпродукта
  27. Анализ тенденций развития потребительского спроса в туризме
  28. Анализ особенностей туристского продукта и их влияние на технологии продаж
  29. Анализ социально-этической концепции маркетинга и её применение в туристской индустрии
  30. Анализ покупательского поведения современного потребителя туристских услуг
  31. Анализ психологических процессов, влияющих на технологии продаж в туристском бизнесе
  32. Исследование каналов распределения туристского продукта
  33. Анализ методов и форм реализации туристского продукта
  34. Анализ процесса персональной продажи турпродукта
  35. Анализ диагностики возражений при взаимодействии с клиентами во время процесса продаж турпродукта
  36. Исследование сопротивления клиентов как источника возражений в процессе продаж турпродукта
  37. Анализ электронной коммерции в туризме
  38. Анализ сущности и функций цен в туризме. Особенности ведения переговоров о цене
  39. Анализ особенностей презентации туристского продукта
  40. Анализ конкурентной среды туристского предприятия
  41. Анализ способов поддержания длительных отношений с клиентами
  42. Анализ стратегий обслуживания различных групп клиентов.
  43. Анализ рекреационных потребностей в структуре потребностей личности

44. Анализ влияния рекламы на продажи в туризме
45. Анализ клиенториентированного подхода в туристской индустрии
46. Анализ конкурентоспособных стратегий на рынке туристских услуг.
47. Роль корпоративной культуры в успешности работы турагенств
48. Формирование системы мотивации персонала туристского предприятия
49. Методы привлечения и удержания клиентов в турагентствах.
50. Профессиональная этика в сфере туризма
51. Информационные ресурсы в технологии продаж туристского продукта

**Итоговое контрольное испытание**  
**Комплект вопросов для итогового контроля профессионального**  
**модуля**

1. Схема работы с возражениями клиентов турфирмы при продаже турпродукта.
2. Алгоритм эффективной коммуникации с клиентами турфирмы.
3. Расположите последовательно от наиболее к наименее значимым 10 основных факторов, определяющих качество обслуживания клиентов при покупке тура.
4. Основные правила работы с возражениями клиентов турфирмы.
5. Характеристика закрытых и открытых вопросов.
6. Вы менеджер по туризму. Вам нужно привлечь как можно больше клиентов. На какие мотивы туристов вы будете ориентироваться при составлении туров?
7. Причины возникновения возражений клиентов турфирмы.
8. Классификация клиентов турфирмы и приемы воздействия на них.
9. Клиент желает получить много познавательных экскурсий. Как вы будете формировать программу обслуживания туриста? Какой принцип при этом должен соблюдаться?
10. Ключевые задачи управления личными продажами в туризме.
11. Характеристика альтернативных, наводящих и уточняющих вопросов.
12. Составьте вопросы для собеседования с претендентом на должность менеджера по туризму
13. Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы.
14. Должностные обязанности менеджера по продаже турпродукта.
15. Характеристика обстоятельств, влияющих на возможность снижения цены турпакета при ее обслуживании с иностранными партнерами.
16. Классификация вопросов для выявления потребностей клиентов турфирмы, краткая характеристика.
17. Требования к менеджеру по продаже турпродукта.
18. Вы менеджер по туризму. Вам нужно привлечь как можно больше клиентов, на какие мотивы туристов вы будете ориентироваться при составлении программы обслуживания?
19. Особенности туристского спроса и их влияние на технологии продаж.
20. Приемы грамотного завершения сделки по продаже турпродукта.
21. Назовите как можно больше способов завершения продажи
22. Роль мотивации менеджера в повышении эффективности процесса личной продажи

23. Клиенториентированный подход в туристской индустрии
24. Каким образом вы можете получить обратную связь от клиента? Какой путь самый достоверный?
25. Структура продажи турпродукта, характеристика основных элементов
26. Тенденции развития туристской индустрии
27. Клиент предъявляет претензию по качеству обслуживания в отеле. Ваши действия.
28. Факторы туристской мотивации, краткая характеристика.
29. Влияние особенностей туристского продукта на процесс продаж.
30. Что важнее при общении: вербальное или невербальное восприятие?
31. Классификация туристов по их активности и стилю жизни.
32. Особенности туристского спроса и их влияние на технологии продаж
33. Назовите как можно больше способов завершения продажи
34. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.
35. Методы и формы реализации турпродукта.
36. Клиент говорит: «Это дорого!». Почему он это говорит? Назовите как можно больше вариантов.
37. Классификация групп клиентов турфирмы и краткая характеристика.
38. Каналы распределения туристского продукта.
39. Опишите идеальный для Вас коллектив.
40. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов.
41. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж
42. В какой компании для Вас было бы комфортно работать?
43. Процесс принятия клиентом решения о покупке
44. Способы доведения информации до потребителя туристских услуг.
45. Опишите качества идеального менеджера продаж.
46. Схема процесса персональной продажи турпродукта.
47. Психологические приемы влияния на партнера.
48. Как Вы думаете, у менеджера по продажам заработная плата должна состоять из: а) оклада, б) оклада и %, в) %. Дайте развернутый ответ.
49. Установление контакта с клиентом
50. Организация пропаганды туризма с использованием PR – средств
51. Назовите индивидуально – личностные качества, необходимые специалисту по туризму.
52. Продвижение туристских услуг от поставщиков услуг к потребителям.
53. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы
54. Если турист задает менеджеру турфирмы вопрос, на который тот не может дать исчерпывающий ответ, надо:  
А. Ответить уклончиво, но так. Чтобы клиент не усомнился в компетентности менеджера;  
Б. Признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику;  
В. Принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.
55. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах
56. Виды информационных ресурсов.
57. Дайте как можно больше решений в данной ситуации: клиент требует

- такую скидку, которую вы не может предоставить.
58. Соппротивление как источник возражений
  59. Требования, предъявляемые к рекламе со стороны российского законодательства.
  60. Клиент говорит: «У вас такой же турпродукт стоит дороже». Ваши действия.
  61. Способы поддержания длительных отношений с клиентами
  62. Факторы, оказывающие влияние на потребителей турпродукта.
  63. Назовите распространенные ошибки в работе с возражениями клиента.
  64. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта
  65. Правила и рекомендации проведения презентации турпродукта
  66. Назовите характеристики многословного клиента и приемы воздействия на него.
  67. Влияние особенностей турпродукта на процесс продаж
  68. Факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов турфирмы.
  69. Назовите характеристики требовательного клиента и приемы воздействия на него
  70. Психологические приемы влияния на партнера
  71. Факторы, влияющие на выбор средств распространения рекламы в сфере туристской деятельности.
  72. Назовите слова, которые помогают продавать турпродукт.
  73. Приемы эффективной коммуникации в офисе турфирмы
  74. Наружная реклама, характеристика, достоинства и недостатки.
  75. Назовите слова, которых специалист по туризму следует избегать.

## **Итоговое контрольное испытание**

### **Тест для промежуточной аттестации**

#### **Вариант 1**

#### **Инструкция к тесту**

**Цель тестирования:** тест предназначен для итогового контроля качества усвоения основных вопросов по междисциплинарному курсу.

**Должен знать:** правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой, организацию отчетности в туризме.

**Результат:** воспроизводит: определение делопроизводства; классификацию документов по применению, перечисляет оргтехнику для работы с документацией, её назначение и воспроизводит инструкции по работе на ней, воспроизводит алгоритм приема документа в организацию; порядок регистрации документа; порядок контроля за исполнением документа, этапы хранения документа; порядок составления номенклатуры дел.

**Должен уметь:** организовывать работу с офисной техникой: ксерокс, сканер, принтер, компьютер, оформлять отчетно-плановую документацию по работе организации.

**Результат:** организация работы с офисной техникой для выполнения комплектации документов определена в соответствии с инструкцией по применению, отчетно-плановая документация оформлена в соответствии с ГОСТом - Р 501357 - 2005 г.

### **Уважаемые студенты!**

Тест состоит из двух частей: часть А, часть Б. Тест состоит из 22 тестовых заданий. В тесте использованы тестовые задания различной формы, однотипные задания сгруппированы в блоки. В начале каждого блока заданий имеется инструкция, указывающая на действия, которые Вы должны выполнить для успешного решения тестовых заданий.

При выполнении заданий с формулировкой *«Выберите правильный вариант ответа»* Вы должны выбрать *один* правильный ответ из предложенных. При выполнении задания с формулировкой *«Дополните предложение»* одному пропуску соответствует *одно* или *два* слова. При выполнении задания с формулировкой *«Вставьте пропущенное слово»* необходимо вставить пропущенное слово таким образом, что одному пропуску соответствует *одно* слово. При выполнении задания с формулировкой *«Выберете все правильные ответы»* Вы должны выбрать несколько правильных ответов.

Вид тестирования - бланковое, с использованием многоразовых бланков теста. Студент выполняет тест на отдельном бланке. В бланк заносится ФИО, номер группы, вариант, номера заданий и соответствующие им буквенные обозначения правильных (правильного) ответов.

Количество заданий 22

Время выполнения - 45 мин.

### **ТЕСТ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

#### **Часть А.**

#### **Выберете один правильный вариант**

##### **ответа**

1. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО - ЭТО:

- a) Состав организационно-распорядительных документов;
- b) Документационное обеспечение управления, охватывающая вопросы документирования;
- c) Деятельность по организации движения документов на предприятии.

2. КОЛИЧЕСТВО СТАДИЙ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ:

- a) 4;
- b) 3;
- c) 5.

3. РАЗМЕР ШТРАФА ЗА УТЕРЮ ДОКУМЕНТОВ  
ПОСТОЯННОГО И

ДОЛГОВРЕМЕННОГО ХРАНЕНИЯ:

- a) До 35 минимальных окладов;
- b) До 70 минимальных окладов;
- c) До 28 минимальных окладов.

4. СОЗДАНИЕ ДОКУМЕНТОВ - ЭТО:

- a) Документооборот;
- b) Документирование;

с) Архивное дело.

5. АКТ - ЭТО:

а) Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или

действия;

б) Документ, издаваемый руководителем для решения оперативных вопросов;

с) Документ, содержащий описание и подтверждение фактов.

6. ТАКСИРОВКА - ЭТО:

а) Расчет стоимости хозяйственной операции;

б) Передача документа в бухгалтерию;

с) Проверка принятых документов бухгалтером по форме и по содержанию.

7. ПЕРВЫЙ ИЛИ ЕДИНИЧНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР ОФИЦИАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА - ЭТО:

а) Подлинник;

б) Дубликат;

с) Оригинал.

**Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно слово.**

8. Правовой акт, издаваемый руководителем в целях решения производственных задач - это \_\_\_\_\_

9. Обязательный элемент оформления официального документа - это

а) \_\_\_\_\_ б) \_\_\_\_\_

10. Набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа - это а) \_\_\_\_\_

б) \_\_\_\_\_

11. Официальный документ, используемый в текущей деятельности организации

- это

12. По юридической значимости документы делятся на: оригиналы

(подлинники), копии, черновики, выписки и

13. По форме изложения документы

делятся на: Индивидуальные, типовые и \_\_\_\_\_

14. Нормативный акт, определяющий порядок образования, структуру, функции, права и обязанности организации, структурного подразделения - это

**Вставьте пропущенное слово. Одному пропуску соответствует одно слово.**

15. Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения -

Это \_\_\_\_\_ дел.

16. Справки по запросам граждан оформляются на бланке формата

17. Служебная доверенность составляется от имени \_\_\_\_  
Подписывается и заверяется печатью
18. На оформление \_\_\_\_\_ совещания обычно отводят 3-5 дней
19. Справки по производственным вопросам \_\_\_\_\_  
составляются на общем бланке организации и заверяются печатью  
предприятия
20. Текст протокола состоит из \_\_\_\_\_ частей

Часть Б. Ситуативные задания

**Выберите все правильные варианты ответа.**

*Вы являетесь сотрудником туристического агентства «Солана», по окончании*

*текущего месяца вам необходимо составить Акт приема работ по агентскому договору для туроператора по количеству проданных тур. пакетов.*

21. РЕКВИЗИТЫ АКТА:

- a) Наименование организации;
- b) Должностные обязанности;
- c) Условия оплаты;
- d) Заголовок к тексту;
- e) Текст;
- f) Гриф утверждения;
- g) Печать;
- h) Дата и номер;
- i) Визы согласования;
- j) Наименование вида документа;
- k) Подписи.

*Вы являетесь работником туристического агентства «Солана» вам необходимо оформить письменную претензию к туроператору «CoralTravel» за ненадлежащее исполнение условий договора.*

22. РЕКВИЗИТЫ ПИСЬМЕННОЙ ПРЕТЕНЗИИ:

- a) Наименование адресата;
- b) Гриф утверждения;
- c) Наименование адресанта;
- d) Наименование вида документа;
- e) Заголовок к тексту;
- f) Текст;
- g) Отметка о приложении;
- h) Подпись;
- i) Дата;
- j) Печать;
- k) Место составления.

Вариант 2

**Инструкция к тесту**

**Цель тестирования:** тест предназначен для итогового контроля качества усвоения основных вопросов по дисциплине.

**Должен знать:** правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой, организацию отчетности в туризме.

**Результат:** воспроизводит: определение делопроизводства; классификацию документов по применению, перечисляет оргтехнику для работы с документацией, её назначение и воспроизводит инструкции по работе на ней, воспроизводит алгоритм приема документа в организацию; порядок регистрации документа; порядок контроля за исполнением документа, этапы хранения документа; порядок составления номенклатуры дел.

**Должен уметь:** организовывать работу с офисной техникой, оформлять отчетно- плановую документацию по работе организации.

**Результат:** организация работы с офисной техникой для выполнения комплектации документов определена в соответствии с инструкцией по применению, отчетно-плановая документация оформлена в соответствии с ГОСТом - Р 501357 - 2005 г.

### **Уважаемые студенты!**

Тест состоит из двух частей: часть А, часть Б. Тест состоит из 22 тестовых заданий. В тесте использованы тестовые задания различной формы, однотипные задания сгруппированы в блоки. В начале каждого блока заданий имеется инструкция, указывающая на действия, которые Вы должны выполнить для успешного решения тестовых заданий.

При выполнении заданий с формулировкой *«Выберите правильный вариант ответа»* Вы должны выбрать *один* правильный ответ из предложенных. При выполнении задания с формулировкой *«Дополните предложение»* одному пропуску соответствует *одно* или *два* слова. При выполнении задания с формулировкой *«Вставьте пропущенное слово»* необходимо вставить пропущенное слово таким образом, что одному пропуску соответствует *одно* слово. При выполнении задания с формулировкой *«Выберете все правильные ответы»* Вы должны выбрать несколько правильных ответов.

Вид тестирования - бланковое, с использованием многократных бланков теста. Студент выполняет тест на отдельном бланке. В бланк заносится ФИО, номер группы, вариант, номера заданий и соответствующие им буквенные обозначения правильных (правильного) ответов.

Количество заданий 22

Время выполнения - 45 мин.

### **Часть А.**

**Выберете один правильный вариант ответа**

1. ДОКУМЕНТООБОРОТ - ЭТО:

- a) Деятельность по организации движения документов на предприятии с момента их создания или получения до завершения исполнения совокупность работ с документами;
- b) Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования, и организации работы с документами;
- c) Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

**2. ЗАФИКСИРОВАННАЯ НА МАТЕРИАЛЬНОМ НОСИТЕЛЕ ИНФОРМАЦИЯ С РЕКВИЗИТАМИ - ЭТО:**

- a) Документ;
- b) Заверенная копия;
- c) Дубликат документа.

**3. ПЕРВАЯ СТАДИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА:**

- a) Документооборот;
- b) Документирование;
- c) Унификация.

**4. РАЗМЕР ШТРАФА ЗА НЕСВОЕВРЕМЕННУЮ ПЕРЕДАЧУ ДОКУМЕНТОВ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИВ:**

- a) До 70 минимальных окладов;
- b) До 35 минимальных окладов;
- c) До 28 минимальных окладов.

**5. ПРИКАЗ - ЭТО:**

- a) Правовой акт, издаваемый руководителем в целях решения производственных задач;
- b) Правовой акт, издаваемый руководителем для разрешения оперативных вопросов;
- c) Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий

конкретные факты или действия.

**6. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ОПЕРАЦИИ - ЭТО:**

- a) Таксировка;
- b) Контировка;
- c) Номенклатура.

**7. НАБОР РЕКВИЗИТОВ, ИДЕНТИФИЦИРУЮЩИХ АВТОРА ОФИЦИАЛЬНОГО ПИСЬМЕННОГО ДОКУМЕНТА - ЭТО:**

- a) Бланк документа;
- b) Оформление документа;
- c) Реквизит документа.

**Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно слово.**

- 8. Документ, содержащий описание и (или) подтверждение фактов, событий - это

9. Документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета) или объясняющий причины какого-либо события - это  
А) \_\_\_\_\_ б) \_\_\_\_\_
10. Основной документ о трудовой деятельности и трудовом стаже работника - это а) \_\_\_\_\_ б) \_\_\_\_\_
11. Срок хранения трудовых договоров составляет А) \_\_\_\_\_ б) \_\_\_\_\_
12. По срокам хранения документы бывают: постоянные и \_\_\_\_\_
13. По форме изложения документы бывают: типовые, трафаретные и \_\_\_\_\_
14. Число документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период - это  
а) \_\_\_\_\_  
б) \_\_\_\_\_

**Вставьте пропущенное слово. Одному пропуску соответствует одно слово.**

15. Проставление \_\_\_\_\_ необходимых реквизитов, установленных правилами документирования - это \_\_\_\_\_ документа.
16. Краткое обозначение сведений о составе и содержании документов в деле – это \_\_\_\_\_ дела.
17. Документ, адресованный руководству, содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями Составителя - это \_\_\_\_\_ записка.
18. Срок действия \_\_\_\_\_ не может превышать трех лет.
19. Резолюция \_\_\_\_\_ содержит результат рассмотрения документа руководством организации.
20. Справки по производственным вопросам \_\_\_\_\_  
Составляются на бланке структурного подразделения организации и не заверяются печатью предприятия.

**Часть Б. Ситуативные задания**

**Выберете все правильные ответы**

*Вы трудоустраиваетесь на должность менеджера по продажам тур. продукта в туристическое агентство «Планета», вам необходимо подписать трудовой договор.*

**21. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ В ТРУДОВОМ ДОГОВОРЕ:**

- a) Место работы;  
b) Трудовая функция;  
c) Испытательный срок;  
d) Дата начала работы;  
e) Условия оплаты;  
f) Уточнение места работы (структурное подразделение);

- g) Режим рабочего времени и отдыха;
- h) Виды и условия дополнительного страхования работника.

*Вы занимаете должность секретаря генерального директора туристической фирмы «Планета», вам необходимо оформить протокол совещания.*

22. РЕКВИЗИТЫ ПРОТОКОЛА:

- a) Наименование организации;
- b) Наименование вида документа;
- c) Дата и номер;
- d) Наименование адресата;
- e) Заголовок к тексту;
- f) Текст;
- g) Печать;
- h) Резолюцию руководителя;
- i) Подписи.

Тестовое задание:

1. Делопроизводство это:

a) группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел (систематизированным перечнем наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленным в установленном порядке) и систематизация документов внутри дела.

б) отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

в) совокупность действий, обеспечивающих их своевременное исполнение.

2. Стандартизация это:

a) это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается

«образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов».

б) это разработка типовых конструкций или технологических процессов на основе общих для ряда процессов технических характеристик. В документоведении этот способ используется для создания типовых форм документов и типовых текстов, т.е. образцов или эталонов, на основе которых создаются конкретные документы

в) это текст-образец, на основе которого в последующем создаются тексты аналогичного содержания. Например: заявление на отпуск, материальную помощь, анкета туриста или заявление на организацию туристической поездки.

3. Документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям это:

- a) горизонтальные потоки
- б) восходящие потоки
- в) нисходящие потоки

4. Сколько обходов здания (территории) совершают курьеры по заранее разработанным маршрутам в установленные часы, забирая

документы для отправки и доставляя поступившие документы

- а) 1-2
- б) 2-3
- в) 3-4

5. К выполнению работ в качестве оператора компьютера и на другой оргтехнике (принтеры, сканеры, ксероксы и т.д.) допускаются лица какого возраста: ?

- а) не моложе 16 лет
- б) только с 18 лет
- в) от 20 лет

6. Что является основным материальным носителем деловой информации на сегодня

- а) Диск
- б) Бумага
- в) Жесткий диск

7. На бумаге какого формата должны оформляться приказы, письма и другие организационно-распорядительные документы: ?

- а) А4 и А5
- б) А6
- в) А3

8. На сколько реквизитов выделяются требования к оформлению документов в российской практике делопроизводства?

- а) 10
- б) 20
- в) 30

9. При составлении проекта документа стоит уделить особое внимание на? а) композиция

- б) заголовок
- в) содержание

10. Когда был введен в действие ГОСТ 16347-76 «Знаки корректурные»? а) 01.02.76

- б) 01.01.77
- в) 02.01.77

11. Что такое Устав?

а) свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ, граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в разных сферах государственного управления, хозяйственной или иной деятельности.

б) нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, компетенцию, организацию работы. Например: «Общее положение о министерствах», «Положение о документах и документообороте в бухгалтерском учете» и т.д.

в) это правовой акт, утверждаемый или издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны

деятельности учреждений, организаций, предприятий, должностных лиц и граждан.

12. Правовой многофункциональный документ, регулирующий хозяйственные или иные взаимоотношения субъектов экономической деятельности.

а) Инструкция б) Договор

в) Положения

13. Приказ это?

а) правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов.

б) документ, издаваемый руководителем коллегиального органа для единоличного решения оперативных вопросов.

в) правовой акт, издаваемый руководителем организации с целью разрешения основных и оперативных вопросов в ходе деятельности организации.

14. Что такое телеграмма?

а) обобщенное название различных документов, выделяемых в одну категорию по особому способу передачи текста: по телеграфу или телетайпу. Этот вид документов используют в случаях, когда необходима более быстрая доставка документа получателю.

б) обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в отдельную категорию в связи с особым способом передачи текста (передается устно по каналам телефонной связи и записывается от руки).

в) документ, адресованный руководителю организации и содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя

15. Какие письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т. д.)?

а) Регламентированные письма

б) Нерегламентированное деловое письмо

в) Одноаспектное письмо

16. Документ, содержащий сведения об организаторе путешествия, направлении путешествия, даты заезда-отъезда, паспортные данные лица заказывающего тур, наименование тура, краткое описание тура, его стоимость.

а) ваучер

б) заявка туриста

в) страховка

17. Референс в листе

- бронирования это... а) адрес турагентства  
б) номер листа бронирования в) емэйл туриста
18. В скольких экземплярах составляется лист бронирования а) в одном  
б) в двух в) в трех
19. Обязательный документ, регламентирующий взаимоотношения туриста и организатора путешествия а) Загранпаспорт  
б) Договор на туристское путешествие в) Расписка
20. Расшифруйте аббревиатуру НТА а) Новое технологическое агентство  
б) Национальная туристская ассоциация в) Народная туристская ассоциация
21. Что входит в форс-мажорные обстоятельства а) землетрясения, пожары, штормы, ураганы, извержения вулканов, наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т. д  
б) алкогольное опьянение в) любое заболевание
22. Документ, дающий разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через неё.  
а) записка от туроператора  
б) разрешение родителей, заверенное нотариусом в) виза
23. Какой кодекс является основным актом, регулирующим вопросы страхования в России  
а) Кодекс чести  
б) Гражданский кодекс РФ в) Трудовой кодекс РФ
24. Общий срок исковой давности а) три года  
б) пять лет в) 75 лет
25. Юридическая сила документа - это:  
а) Особенности внешнего оформления документа.  
б) Свидетельство наличия в документе положений нормативного характера. в) Способность документа порождать определенные правовые последствия.
26. Подлинник документа - это:  
а) Первый или единственный экземпляр документа. б) Экземпляр документа, с которого снята копия.

- 27 Обязательный признак на документе, установленный законом — это а) интервал  
б) реквизит  
в) положение табулятора
- 28 Сколько экземпляров приказа подписывает руководитель а) Несколько. Б) Два В) Один

## 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

### 3.1. Шкала скидки баллов по уровням качества содержания

В таблице представлены баллы по видам контрольных мероприятий, начисляемые в зависимости от уровня качества содержания с учётом поправочного коэффициента

Скидка баллов по качеству	Отлично (1.0)	Хорошо (0.75)	Удовлетворительно (0.5)	Неудовлетворительно (0.0)
Скидка баллов по срокам (в днях)	В срок (1.0)	Позже срока на 2-7 (0.85)	Позже срока на 8- 14 (0.7)	Работа не представлена (0.0)

### 3.2. Итоговая оценка по дисциплине

Оценка уровня усвоения компетенций производится исходя из суммы накопленных баллов по соответствующим оценочным средствам данной компетенции.

Трудоемкость дисциплины		Итоговая оценка по дисциплине											РС
		Неуд. 2	Удовл. 3						Хорошо 4			Отлично 5	
ЗЕТ	Макс. балл	F	D	D+	C-	C	C+	B-	B	B+	A-	A	ЕС
0.0	100	0-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-100	Балл