

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова  
«28» июня 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ**

**ОРГАНИЗАЦИИ**

**для специальности**

**43.02.10 «Туризм»**

**Форма обучения – заочная**

**Дербент 2024**

Фонд оценочных средств дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

**Разработчики:**

Ст. преподаватель  
Ст. преподаватель  
(занимаемая должность)

Б.Х. Мамедов  
С.Д. Абдуллаев  
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК  
Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин  
« 28 » 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов  
(степ., инициалы, фамилия)

**Эксперты от организации:**

---

---

---

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) .....	5
1.1. Результаты освоения дисциплины .....	5
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине .....	7
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	30
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	30
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	30
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	32
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	35

## РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

### 1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания:

**иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
  - составления плана работы подразделения;
  - проведения инструктажа работников;
  - работы с офисной техникой;
  - контроля качества работы персонала;
  - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
  - проведения презентаций;
  - расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);
- уметь:**

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы;

**знать:**

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;

- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### 1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является *экзамен по модулю*, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине по учебной дисциплине **МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения** является **дифференцированный зачет**, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине по учебной дисциплине **МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства** является **дифференцированный зачет**, который проводится в *устной* форме.

### 1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

## **Коды контролируемой компетенции:ПК.4.1-ПК.4.3.ОК01-ОК.09**

### **МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения**

#### **Тематический блок вопросов**

1. Понятие процесса управления.
2. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.
3. Понятие системы. Организация как открытая система.
4. Школы и подходы в управлении
5. Открытые и закрытые системы. Подсистемы.
6. Модель организации как открытой системы.
7. Понятие ситуации. Методология ситуационного подхода к менеджменту
8. Понятие власти и влияния. Определение власти как организационного процесса.
9. Классификация и типология власти.
10. Понятие профессиональной этики. Стили общения руководителя и подчиненных.
11. Роль руководителя в системе управления. Стили руководства.
12. Авторитет руководителя.
13. Значение планирования как функции управления.
14. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений.
15. Виды планирования и приемы эффективного планирования.
16. Этапы планирования деятельности
17. Понятие организационной структуры.
18. Структура управления производством. Звенья управления. Ступени управления.
19. Факторы, определяющие организационную структуру управления.
20. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.
21. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.
22. Понятие эффективности.
23. Критерий оценки управленческого труда - эффективность управленческого труда.
24. Способы и показатели оценки эффективности труда.
25. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда
26. Понятие управленческое решение, проблема.
27. Виды управленческих решений.
28. Методы принятия управленческих решений: единоличные, коллегиальные, коллективные.
29. Изучение и оценка персонала.
30. Отбор и прием персонала.
31. Работа с новыми членами коллектива.
32. Актуальность проблемы качества для туристических организаций.
33. Основные понятия и определения в области управления качеством.
34. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
35. Модель восприятия потребителем качества услуги.

#### **МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства**

1. Предмет дисциплины. Цели и задачи дисциплины, ее связь со специальными и общеобразовательными дисциплинами, роль и значение в системе подготовки специалистов.
2. Основные понятия и определения дисциплины.
3. Нормативная база делопроизводства. Понятие о документах.
4. Функции документов в управлении системы документации.
5. Унификация систем документирования. Виды документов. Структура документа
6. Компьютерные средства подготовки документов. Композиционная структура текста документа.
7. Основные этапы компьютерной подготовки документов. Подготовка таблиц в документах.
8. Требования к изготовлению документов. Текст документа, его структура и требования к составлению.

9. Реквизиты и бланки. Организационные документы.
10. Распорядительные документы. Копии документов  
Оформление служебных писем.
11. Правила оформления деловых писем. Оформление:  
протоколов, актов, докладных записок, записок, справок
12. Документы, передаваемые по каналам электросвязи: факсограмма, телефонограмма.
13. Электронная почта. Кадровая документация. Персональные документы.
14. Организация документооборота. Контроль исполнения документов и принятых решений.
15. Регистрация документов. Формирование дел. Номенклатура дел.
16. Оценка значимости документов и сроков и хранения. Архивное хранение документов.
17. Технические средства, используемые при создании и обработке документов.
18. Критерии выбора офисной техники.
19. Самостоятельная работа обучающихся. Правила безопасной работы с техническими средствами.
20. Сообщение Средства внутри- и внеофисной транспортировки документов.
21. Знакомство и работа с программами «Консультант +» и «Гарант».  
Оформление презентаций с использованием видео, аудио файлами и графикой.
22. Перечень услуг, предоставляемых через Интернет.
23. Методы поиска в Интернет. WEB-сайты и – страницы – правила работы и регистрация.

**МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения  
Форма рубежного контроля – решение практических задач, тестирование  
Вопросы/задания рубежного контроля**

**Коды контролируемой компетенции: ПК.4.1-ПК.4.3.ОК01-ОК.09**

**Тестирование**

- 1 К количественным методам сбора информации относят
  - Уличные, телефонные опросы и опросы по месту работы
  - Глубинные интервью, опросы по выборке
  - Опросы по месту работы, фокус-группы
- 2 К качественным методам сбора информации относят
  - Квартирные, уличные опросы
  - Телефонные и Интернет опросы
  - Глубинные интервью и дельфийские группы
- 3 С помощью каких групп методов осуществляется поиск маркетинговой информации
  - Опросными и выборочными методами
  - Кабинетными методами и полевыми
  - Качественными и множественными
- 4 Выберите порядок сбора информации
  - Отбор и анализ первичных источников, отбор вторичных источников, выбор метода сбора информации
  - Отбор и анализ вторичных источников, отбор первичных источников, выбор метода сбора информации
  - Выбор метода сбора информации, отбор и анализ вторичных источников, отбор первичных источников
- 5 Планирование по содержанию подразделяется на
  - Стратегическое, тактическое и оперативное планирование
  - Кратко-, средне-, долгосрочное
  - Производство, маркетинг, научно-исследовательские работы
- 6 Для осуществления процесса планирования необходимо определить

- Объект планирования
- Субъект планирования
- Период планирования
- Средства планирования
- Методику планирования
- Согласование планов
- Верны ответы 1 и 2
- Все ответы верны

7.) Что относят к принципам планирования

- Полноту и детализацию
- Точность; простоту и ясность
- Непрерывность; гибкость и экономичность
- Все ответы верны

8.) К принципам эффективного планирования относят

- Реалистичность, экономическую обоснованность затрат, гибкость
- Постоянство цели, жесткое администрирование
- Точность, установление завышенных целей, мотивация сотрудников

9.) Что является основой принятия эффективных управленческих решений

- Команда, составленная из родственников
- Качественная информация
- Высокая заработная плата сотрудников

10.) К основным чертам управленческих решений относят

- Обоснованность; своевременность; комплексность подхода
- Законность; четкая формулировка задач; посильность исполнения
- Преимственность и противоречивость по отношению к ранее принятым решениям
- Все ответы верны

11 Под «управленческим решением» понимают

- Выбор наилучшей альтернативы из числа возможных, предполагающей набор эффективных действий по совершенствованию организации управления предприятием
- Обеспечение движения к поставленным перед организацией целям и задачам
- Управление управленческой деятельностью

12 Любое управленческое решение проходит три стадии

- Начальную, базовую, заключительную
- Уяснение проблемы, составление плана и выполнение решения
- Выяснение мнений, просмотр решений и принятие

13 К эффективным методам принятия решений относят

- Обоснованность
- Своевременность
- Комплементарность подхода
- Четкая формулировка задач
- Преимственность и противоречивость по отношению к ранее принятым решениям
- Верные ответы 1, 2 и 4
- Все ответы верны



14 Принять решение -

- Отобратить несколько альтернатив, дающих возможность решения проблемы
- Отдать распоряжение о выборе возможной альтернативы
- Отдать распоряжение к реализации конкретного плана

15 Срок испытания для работников не может превышать

- Двух недель
- Одного месяца
- Трех месяцев

16 Что регламентирует ГОСТ Р 50690-2000

- «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»
- «Туристские услуги. Общие требования»
- «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
- «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»

17 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» это

- ГОСТ Р 50644-94
- ГОСТ Р 50690-2000
- ГОСТ Р 51185-98
- ГОСТ 28681. О-90

18 Требования к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги описаны в

- ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

19 Содержание туроператорской и турагентской деятельности определено

- «О принципах и порядке разграничения полномочий между органами государственной власти и субъектов Российской Федерации»
- ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

20 Информационное обеспечение тура описано в

- ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

21 Что относят к приемам эффективного общения

- Комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости
- Умение говорить убедительно, доказывать свою мысль, быть красноречивым
- Умение говорить комплименты, речь быстрая и убедительная

22 К комплиментам в деловом общении относят

- Косвенный
- «Минус-ПЛЮС»
- Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для того, кто делает комплимент
- Верны ответы 1 и 2
- Все ответы верны

23 Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации МакКлелланда?

- Успех
- Деньги
- Свобода
- Безопасность

24 К содержательным теориям мотивации относят

- Теорию справедливости
- Иерархию потребностей по Маслоу, Двухфакторную модель Герцберга и теорию МакКлеланда
- Модель Портера-Лоулера

25 Иерархия потребностей содержит

- Три уровня
- Пять уровней
- Шесть уровней

26 К процессуальным теориям мотивации относят

- Теории справедливости и ожидания
- Иерархию потребностей по Маслоу
- Двухфакторную модель Герцберга
- Теорию МакКлеланда

27 Что принято понимать под «внутренним вознаграждением»

- Зарплату
- Карьеру
- Саму работу
- Признание окружения

28 Какое определение соответствует понятию «конфликт»

- Спор и выяснение обстоятельств
- Отсутствие согласия между двумя или более сторонами
- Ограниченность и распределение ресурсов

29 К основным типам организационного конфликта относят

- Внутриличностный и межличностный
- Между менеджерами низшего и высшего звена
- Между личностью и группой и межгрупповой
- Верны ответы 1 и 3
- Все ответы верны

30 Основными причинами конфликтов в организации являются

- Ограниченность и распределение ресурсов
- Взаимозависимость задач
- Различия в целях, представлениях и ценностях
- Различия в манере поведения
- Неудовлетворительные коммуникации
- Все ответы верны

31 К структурным методам разрешения конфликта относят

- Разъяснение требований к работе
- Координационные и интеграционные механизмы
- Установление общеорганизационных целей
- Разработка системы вознаграждений
- Все ответы верны

32 К межличностным стилям разрешения конфликтов относят

- Решение проблемы
- Компромисс
- Сглаживание
- Уклонение
- Все ответы верны

33 Под понятием «деловая встреча» имеют ввиду

- Встречу заинтересованных лиц, и контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями
- Встречу с целью установления сфер влияния
- Решение конкретной задачи всеми доступными средствами и методами
- Все ответы верны

34 Под понятием «деловое совещание» имеют ввиду

- Способ выяснения мнения коллектива
- Способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам
- Способ обмена мнениями по актуальной проблеме

35 Какие основные стадии имеет процесс управления

- Выявление информации, установление контактов, анализ альтернатив, решение
- Установление контактов, сбор информации, контроль
- Сбор и переработка информации, координация деятельности служб, принятие решения, контроль результатов

36 Подготовка совещания начинается с

- Составления перечня вопросов для обсуждения
- Определения необходимости и целесообразности проведения делового совещания
- Подбора тем и текстов для докладчиков

37 Если есть необходимость в выявлении мнений и альтернатив; анализе сложных (нестандартных) ситуаций и принятии решения относительно комплексных вопросов, то следует

- Осуществить поиск вторичной информации
- Осуществить поиск первичной информации
- Провести совещание

38 Развитие и укрепление политики организации и проведение ее в жизнь; интеграция мероприятий всех отделов и служб с учетом общих целей фирмы - это

- Основные задачи, решаемые с помощью деловых совещаний
- Основа стратегического планирования
- Задача кадровой службы организации

39 Совещания классифицируют по назначению

- Вырабатывающие и принимающие решения
- Разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений
- Подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям
- Оперативные (диспетчерские)
- Все ответы верны

40 Признаки эффективного контроля

- Осмысленный, воспринимаемый сотрудниками
- Жесткие, но достижимые стандарты
- Налаженное двустороннее общение
- Отсутствие чрезмерного контроля
- Все ответы верны

41 Под сложным многоплановым процессом установления и развития контактов между людьми, порождаемым потребностями совместной деятельности и включающим в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека понимают

- Управление
- Стратегическое планирование
- Исключение конфликтов
- Деловое общение

42 В каком случае имеет смысл проводить совещание

- Есть необходимость в общении
- Необходимо выявить мнения и альтернативы
- Для анализа сложной и нестандартной ситуации
- Верны ответы 2 и 3
- Все ответы верны

43 Этапы подготовки к деловому совещанию включают

- Определение темы совещания и содержание обсуждаемых проблем, разработку условий проведения, подготовительную работу
- Условия проведения и участников
- Подготовительную работу участников, подготовку помещения

44 К основным ошибкам, допускаемым при формировании повестки дня, относятся

- Отсутствие главной темы совещания
- Участникам предварительно не разъяснена суть обсуждаемой проблемы
- В повестку дня включены вопросы, различные по объему и содержанию
- Верны ответы 1 и 3
- Все ответы верны

45 Чем определяется количество участников совещания

- Количество приглашенных определяется количеством стульев в зале
- Определяется компетентностью потенциальных участников и количеством предполагающих активно участвовать в обсуждении вопроса
- Количество определяет руководитель

46 На какое время целесообразнее назначать проведение собрания

- С 8-00 до 9-00
- Между 11-00 и 12-00
- Между 16-00 и 18-00

47 Оптимальная продолжительность совещания

- 2 часа
- Не более 1 часа, при необходимости больше – после 40 минут совещания объявляется 10-15-минутный перерыв
- Согласно регламенту

48 Какое из высказываний соответствует определению контроля

- Процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей
- Управленческая деятельность, задачей которой является количественная и качественная оценка и учет результатов работы организации
- Функция процесса управления, обеспечивающая обратную связь и позволяющая непрерывно повторять циклический процесс управления на новой основе
- Все ответы верны

49 Документом, дающим право на проведение спортивных туристских походов I-VI категорий сложности является

- Маршрутная книжка свободной формы
- Маршрутный лист
- Маршрутная книжка установленного образца

50 Маршрутную книжку можно получить в

- Центре туризма
- Маршрутно-квалификационной комиссии по месту жительства или работы
- Туристском клубе

51 Сколько экземпляров маршрутной книжки необходимо заполнить

- Один
- Два
- Три

52 Справки о туристском опыте членов группы, медицинские справки, картографический материал, перечни специального снаряжения и средств оказания доврачебной помощи

- Прилагаются к маршрутной книжке
- Собираются заранее в процессе подготовки к походу
- Подшиваются в учетный журнал
- Верны ответы 1 и 2
- Все ответы верны

53 Что понимают под сокращением МКК

- Маршрутно-координационный комитет
- Московский категорийный комитет
- Маршрутно-квалификационная комиссия

54 Прибыль от деятельности фирмы определяется по формуле

- Вр-З
- Рд/Сб
- З+Сб

55 Что подразумевают под прибылью

- Конечный финансовый результат деятельности фирмы
- Доход от реализации услуг
- Убыток от реализации услуг

56 Что характеризует показатель «рентабельность»

- Отдачу от туристского тура
- Прибыльность деятельности
- Величину прибыли, остающейся у фирмы после уплаты налогов

57 Уровень отдачи затрат и степень использования ресурсов показывает

- Прибыль
- Цена
- Рентабельность

58 Уход работников с предприятия как по собственной инициативе, так и по инициативе администрации отражает показатель

- «Уволено» кадров
- «Текучесть» кадров
- «Мобильность» кадров

59 Оценка персонала

- Уровень заработной платы персонала

-Заключение медицинской комиссии

-Установление соответствия деловых и личных качеств личности требованиям должности или рабочего места

60 Форма деловых коммуникаций, направленная на демонстрацию конечному потребителю возможностей фирмы и услуги – это

-Общение

-Коммуникация

-Презентация

**МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства**  
**Форма рубежного контроля – решение практических задач, тестирование**  
**Вопросы/задания рубежного контроля**  
**Коды контролируемой компетенции: ПК.4.1-ПК.4.3.ОК01-ОК.09**

1. Делопроизводство это:

а) -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:

а) -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:

а) –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, направление 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 турагенства
- 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 агенство
- 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



- в) разрешение родителей, заверенное нотариусом
- г) 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.

## **РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **1.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

### **1.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

#### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада. Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;

- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

#### **Критерии оценки презентации**

1. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### **Критерии оценки реферата**

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

*Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.*

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга. Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за

итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

### **1.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06- 2024 года	
2.			
3.			
4			

