

Частного профессионального образовательного учреждения  
«Магнитогорский колледж современного образования»

Принят  
методическим советом  
ЧПОУ «Магнитогорский колледж  
современного образования»

Протокол № 6 от 27 июня 2022 г.

СОГЛАСОВАНО: \_\_\_\_\_

«Бюро Путешествий Мария Белых»  
Белых М.В.

« 24 » 06 2022г



Утверждаю:  
Директор ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»  
С.А.Кузьмина

« 22 » 08 2022г



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **43.02.10 Туризм**  
(базовой подготовки)  
(заочная форма обучения)

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель

Эксперты (при наличии):

1. ФИО, должность
2. ФИО, должность

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля.....	7
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.....	8
2. Задания для контроля и оценки освоения программы профессионального модуля.....	10
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.1. Технология продаж и продвижения турпродукта	10
2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2. Технология организации турагентской деятельности	18
2.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	23
2.4. Контроль приобретения практического опыта.....	25
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	26

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму» в соответствии с ФГОС.

**Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

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

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий, место, время, условия их выполнения)
1	2	3
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	- разрабатывает стратегический, тактический и оперативный планы развития организации на определённый срок	Тестирование. Ситуационные практические задания.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	- владеет методами организации работы по набору кадров - разрабатывает должностные полномочия, в зависимости от видов деятельности - распределяет обязанности между сотрудниками	Ситуационные практические задания Наблюдение во время практического занятия
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	- владеет основами бухгалтерской отчетности - ведёт учет доходов и финансовых результатов фирмы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Мониторинг ведущих сайтов туроператоров	Отчет по результату мониторинга на занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Разработка презентаций подборки маршрутов	Защита презентаций на занятиях
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Самостоятельный выбор темы Дипломной работы	Защита аргументов выбора на занятии
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации	Подбор источников информации для Дипломной работы	Утверждение библиографического списка источ-

ции, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития		ников информации на консультации по ВКР
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Подготовка сообщения об использовании информационных справочников в туризме	Оценка сообщения об отчете по практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Участие в разработке коллективного проекта	Защита проекта на занятии
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Участие в распределении участка работы при подготовке презентации	Оценка деятельности рабочей группы на занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Разработка траектории личностного развития	Оценка выполнения поставленной задачи
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Самоанализ личностного роста	Защита результатов самоанализа в отчете по практике

#### 1.1.2. Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

<b>Иметь практический опыт</b>	<b>Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
Сбора и систематизации информации, с целью её дальнейшего использования	Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта
Постановки целей и задач организации, использования информации для сегментации потребителей	Работа с основными информационными программами.
Составления плана работы агентства, с учётом основных изменений на рынке туристических услуг	Корректировка планов, в зависимости от ситуации на рынке
Планирования тематики деловых совещаний	Разработка стратегии планирования деловых и оперативных совещаний

Составление штатного расписания агентства, с учётом оптимальных расходов потребителей	Разработка штатного расписания, исходя из бюджета компании
---	--

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

<b>Освоенные умения, усвоенные знания</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>№№ заданий для проверки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
У 1 Использовать различные методы принятия решений	Примеры экономических и организационных решений	Практическое занятие
У 2 Организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы	Тематика совещаний на период повышенного спроса путешествий	Практическое занятие
У 3 Работать в команде и осуществлять лидерские функции	Разработка проекта стратегического развития фирмы	ПП ПМ.01
У 4 Управлять конфликтами	Решение кейсов по конфликтологии	Решение кейсов
У 5 Пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	Демонстрация умения работы с кассовым аппаратом	Практическая работа
У 6 Оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения	Оформление отчетно-плановой документации за отчетный период	Практическая работа
У 7 Проводить презентации	Разрабатывать презентации турпродукта	Разработка презентационных материалов
У 8 Разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения	Разработка плана повышения квалификации сотрудников	ПП ПМ..01
У 9 Внедрять инновационные методы работы	Использование современных IT-технологий в деятельности компании	Практическая работа
З 1 Значение планирования как функции управления	План работы предприятия, основанный на анализе предыдущего периода работы	Практическая работа
З 2 Методику сбора информации о работе организации, и ее подразделений	Сбор первичной и вторичной информации для дальнейшего анализа	Деловая игра
З 3 Виды планирования и приемы эффективного планирования	Стратегическое, текущее и бизнес-планирование	Практическая работа
З 4 Эффективные методы принятия решений	Модели принятия решений в туризме	Практическая работа
З 5 Стандарты качества в туризме	Стандарты качества туристского обслуживания - ГОСТ 28681. О-90, ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»	Практическая работа
З 6 Правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой	Примеры оформления деловой документации в соответствии со стандартами	Практическая работа
З 7 - Приемы эффективного об-	Умение разрешить конфликтную си-	Деловая игра

щения, мотивации персонала и работы с конфликтами	туацию	
3 8 Трудовой кодекс Российской Федерации	Применение статей Трудового Кодекса в условиях деятельности предприятия	Разработка презентации
3 9 Организацию отчетности в туризме	Налог на прибыль, налог на имущество, страховые взносы	Практическая работа
3 10 Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета	Балансовая прибыль, прибыль от реализации, чистая прибыль	Практическая работа

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

### 1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	Дифференцированный зачет
МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Экзамен
Производственная практика	Дифференцированный зачет
<b>ПМ.04</b>	<b>Экзамен (квалификационный)</b>

### 1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по всем элементам профессионального модуля (междисциплинарным курсам и практикам), а также в целом по модулю.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на междисциплинарный курс, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы междисциплинарного курса, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, проектов, творческих работ; решения кейсов и тестовых заданий; в т.ч. других форм контроля, предусмотренных программой профессионального модуля.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических работ по междисциплинарным курсам, а также при выполнении заданий в ходе учебной или производственной практик.

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам, входящим в профессиональный модуль. Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: контрольных работ, зачета, дифференцированного зачета, экзамена, комплексного экзамена.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен и дифференцированный зачет по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля. Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике является приобретение

практического опыта. Контроль и оценка по учебной и (или) производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности в области предоставления турагентских услуг осуществляется на экзамене (квалификационном. Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде:

- выполнения практических заданий, имитирующих работу на производственном предприятии, соответствующим профилю специальности;
- обобщающего экзамена, содержащего вопросы теоретического характера из МДК и практических заданий ситуационного характера по профилю специальности;

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

### 1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

#### **Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:**

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;



- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах.

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№1. Управление деятельностью функционального подразделения

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний определяются Положением «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся».

**Контрольная работа** проводится в форме выполнения контрольных заданий предложенных студентам вариантов.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета.

#### 2.1.1. Контрольная работа

##### Задание 1

Сравнить виды структур управления (заполнить таблицу)

Тип структуры		Параметр сравнения
Иерархический	Органический	
		Основа построения
		Тип руководства
		Преобладающий вид связей связей
		Формализация отношения
		Организация труда
		Основа получения желаемого результата

##### Задание 2

Написать виды решений, в зависимости от взаимосвязи задач управления, функций и результатов их действия

Общие задачи управления	Общие функции	Результаты решения
1. Обоснование темпов планомерного развития организации	Прогнозирование и планирование	
2. Образование структурных подразделений системы производства и установление взаимосвязей между ними.	Организация	
3. Образование структурных подразделений системы управления, установление связей между объектом и субъектом управления	Организация	
4. Установление взаимодействия подразделений производства, согласование действий управленческих подразделений руководителей, управленческого персонала.	Координация и регулирование	
5. Сохранение установленных режимов, устойчивости стабильности системы	Координация и регулирование	

производства		
6. Создание условий для эффективной творческой работы и поддержание постоянной заинтересованности в результатах труда	Мотивация	
7. Количественная и качественная оценка, а также учет результатов деятельности. Проверка решений по развитию производства	Контроль, учет, анализ	

### Задание 3

#### 1. Установить соответствие вида туристской услуги ее содержанию

Вид	Содержание
А. Информационные услуги - это:	а) оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.); продажа сувениров, подарков, открыток и т.п.); б) сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д. и пользование средствами связи, Интернетом, междугородной и международной связью, факсом; в) продажа снаряжения, сувениров, подарков, открыток и т.п.; как общего, так и специального назначения; д) бронирование мест в гостиницах, билетов на различные виды транспорта, отправка и доставка корреспонденции, приобретение подарков, сувениров г) доставка транспортом от места прибытия туриста в страну (место) их временного пребывания до места размещения и обратно; е) ремонт одежды, обуви, химчистка, прокат и т.п.
Б. Организационные услуги - это:	
В. Посреднические услуги - это:	
Г. Бытовые услуги - это:	
Д. Услуги специальных торговых предприятий - это:	
Е. Трансферные услуги - это:	

#### Критерии оценивания:

**5 (отлично)**- работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы;

**4 (хорошо)**- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя

**3 (удовлетворительно)**- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка;

**2(неудовлетворительно)**- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

#### Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Понятие «функциональное подразделение », признаки организации.
2. Виды организационных структур: иерархические организационные структуры и органические организационные структуры.
3. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология и персонал.
4. Сущность и виды планирования.
5. Система методов управления.
6. Делегирование в менеджменте, полномочия, их виды, правила делегирования, положительные и отрицательные стороны делегирования.

7. Классификация управленческих решений; условия принятия решений.
8. Организация и контроль исполнения управленческих решений.
9. Коммуникации: понятие виды, роль в организации.
10. Помехи в развитии коммуникаций.
11. Управленческое регулирование: система обратной связи, система сбора предложений, информационные сообщения.
12. Приемы эффективного общения, мотивации персонала и работа с конфликтами.
13. Работа в команде и осуществление лидерских функций.
14. Власть и влияние: понятие, виды власти.
15. Стиль управления и факторы его формирования.
16. Методы и приемы анализа хозяйственной деятельности.
17. Классификация видов анализа хозяйственной деятельности.
18. Анализ численности, состава, структуры кадров.
19. Анализ производительности труда, использования рабочего времени.
20. Анализ движения основных средств.
21. Анализ прямых трудовых затрат.
22. Авторитарный, демократический и либеральный стили управления.
23. Характеристика факторов внутренней среды.
24. Лидерство: понятие, подходы к нему.
25. Методика организация деловых встреч и совещаний, круглых столов, рабочих групп.
26. Этапы системы контроля в организации
27. Экономические факторы мотивации
28. Устройства ввода алфавитно-цифровой информации
29. Организационно-регламентирующие методы управления
30. Стиль руководства – основанный в первую очередь на инициативе коллектива
31. Вид воздействия, если руководитель использует приказ
32. Коммуникационная сеть
33. Линейно-функциональная структура управления строение вывода информации
34. Устройства формирования объёмных изображений
35. Коммуникативная компетентность
36. Понятие и значение формуляра-образца.
37. Основные функции менеджмента
38. Устройства передачи и приема информации
39. Иерархическая структура управления
43. Характеристика распорядительной документации
44. Назначение и строение договора
45. Линейная структура управления
46. Порядок оформления и расторжения трудового договора

### Тест

#### ВАРИАНТ А

**Выберите один правильный вариант ответа**

**1. Цель управления это:**

- а) видение будущего, которое желательно достичь
- б) желательное, необходимое и возможное состояние управляемой системы
- в) результат, на достижение которого направлено управление
- г) объективная тенденция развития организации

**2. Заключительный этап фазы подготовки управленческого решения:**

- а) выбор оптимального варианта решения
- б) уяснение проблемы
- в) постановка задачи

г) разработка вариантов решения

**3. Руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на:**

- а) вознаграждении
- б) принуждении
- в) убеждении
- г) компромиссе

**4. Этап управления, на котором принимается решение о распределении полномочий между руководителями:**

- а) планирования
- б) контроля
- в) исследования
- г) организации

**5. Процесс делегирования полномочий - это:**

- а) передача ответственности нижестоящему руководителю
- б) передача полномочий нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
- в) передача полномочий и ответственности нижестоящему руководителю
- г) назначение нового руководителя и передача ему всей ответственности

**6. Особые отметки это:**

- а) степень открытости
- б) степень конфиденциальности
- в) степень секретности
- г) степень срочности исполнения документа

**Выберите несколько правильных вариантов ответа**

**7. Основные функции менеджмента:**

- а) мотивация
- б) планирование
- в) контроль
- г) финансирование

**8. Элементы имиджа руководителя, придерживающегося авторитарного стиля управления:**

- а) яркие краски в одежде
- б) классический стиль кабинета
- в) строгий деловой костюм
- г) доброжелательную атмосферу общения

**9. Технические средства информатизации, выполняющие определённые функции:**

- а) устройства ввода информации
- б) устройства хранения информации
- в) язык программирования
- г) устройства обработки информации

**10. Укажите устройства обработки информации:**

- а) сопроцессор
- б) процессор
- в) системный блок
- г) монитор

**11. Устройства, которые подключаются к микропроцессору через системную шину и соответствующие контроллеры:**

- а) устройства вывода
- б) системный блок
- в) устройства обработки информации

г) периферийные устройства

**Допишите предложение**

**12. Столкновение взглядов, интересов, отсутствие согласия между участниками обмена мнениями называется .....**

**13. Главным устройством вычислительной машины является ....., обеспечивающий в наиболее общем случае управление всеми устройствами и обработку информации**

**14. Вид стимулирования труда, если работнику объявлена благодарность.....**

**15. Виды внутренней мотивации .....**

**16. Обращение в кадровые агентства, поиск в Интернете, размещение вакансий в печатных изданиях, поиск персонала .....**

**17. Свободная копия документа полностью передает .....**

**Дайте определение**

**18. Коммуникация .....**

**19. Коммуникационный процесс .....**

**20. Индекс это -**

**Установите соответствие**

**21. Структура управления и её характеристика:**

1. Линейно-функциональная структура управления

2. Иерархическая структура управления

3. Линейная структура управления

4. Матричная структура управления

а) структура с вертикальной формой управления (контроля) элементами, входящими в неё.

Фактически это пирамида, каждым уровнем которой управляет более высокий уровень

б) обеспечивает такое разделение управленческого труда, при котором линейные звенья управления призваны командовать, а функциональные - консультировать, помогать в разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов

в) во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления.

г) совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. При функционировании программно-целевой структуры управляющее воздействие направлено на выполнение определенной целевой задачи, в решении которой участвуют все звенья организации

## **ВАРИАНТ Б**

**Выберите один правильный вариант ответа**

**1. Этапы, из которых состоит система контроля в организации:**

а) предварительного и заключительного

б) предварительного, текущего и заключительного

в) только из текущего контроля

г) текущего и заключительного

**2. Экономические факторы мотивации:**

а) система заработной платы и премирования

б) издание приказов и распоряжений

в) внушение убеждение

г) материальное поощрение

**3. Внешняя среда характеризуется:**

а) сложностью, масштабностью, предсказуемостью

б) стабильностью, предсказуемостью, управляемостью

в) сложностью, непредсказуемостью, подвижностью

г) простотой, подвижностью, предсказуемостью

**4. Факторы, относящиеся к внутренней среде организации:**

а) цели, задачи, технология, реклама, персонал

- б) потребители, поставщики, местные органы управления
- в) цели, задачи, технология, структура, персонал
- г) среда косвенного воздействия

**5. Цель анализа внешней среды организации:**

- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
- б) определить ресурсный потенциал организации
- в) определить сильные и слабые стороны организации
- г) определить состояние рынка труда

**6. Укажите устройства ввода алфавитно-цифровой информации:**

- а) клавиатура
- б) микрофон
- в) камера
- г) порт

**Выберите несколько правильных вариантов ответа**

**7. Организационно-регламентирующие методы управления:**

- а) инструкция
- б) приказ
- в) убеждение
- г) премирование

**8. Первичные потребности человека:**

- а) безопасность и защищенность
- б) физиологические потребности
- в) принадлежность и причастность
- г) самовыражение

**9. Устройство вывода информации:**

- а) монитор
- б) сканер
- в) акустическая система
- г) принтер

**10. Укажите устройства передачи и приема информации:**

- а) колонка
- б) монитор
- в) модем
- г) сетевая карта

**11. Большая часть современных технических средств информатизации связана с...:**

- а) ЭВМ
- б) процессор
- в) персональный компьютер
- г) системный блок

**Допишите предложение**

**12. Стиль руководства – основанный в первую очередь на инициативе коллектива, а не руководителя называют .....**

**13. Для решения специфических задач, например, математических вычислений современные персональные компьютеры оснащаются ...**

**Эти устройства относятся к устройствам обработки информации**

**14. Вид воздействия, если руководитель использует приказ ...**

**15. Внешняя мотивация .....**

**16. Презентации, ярмарки вакансий, праздники и фестивали .....поиск персонала**

**17. Согласно Общероссийскому классификатору ОК-011-93 код 0800000 соответствует унифицированной системе.....**

**Дайте определение**

18. Коммуникационная сеть .....

19. Коммуникативная компетентность .....

20. Группа управленческой документации, содержащая акты ревизий и инвентаризаций - это:

Установите соответствие

21. Структура управления и её характеристика

1. Линейно-функциональная структура управления

2. Иерархическая структура управления

3. Линейная структура управления

4. Матричная структура управления

а) структура с вертикальной формой управления (контроля) элементами, входящими в неё. Фактически это пирамида, каждым уровнем которой управляет более высокий уровень

б) обеспечивает такое разделение управленческого труда, при котором линейные звенья управления призваны командовать, а функциональные - консультировать, помогать в разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов

в) во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления.

г) совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. При функционировании программно-целевой структуры управляющее воздействие направлено на выполнение определенной целевой задачи, в решении которой участвуют все звенья организации

### **Инструкция к выполнению работы**

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

### **Критерии оценивания:**

Общий балл:

от 80% до 100% (20 – 25 правильных ответов) - «отлично»

от 60% до 80% (15 – 24 правильных ответов) – «хорошо»

от 50% до 60% (13 – 23) – «удовлетворительно»

меньше 50% правильных ответов – «неудовлетворительно»

## **2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2 Современная оргтехника и организация делопроизводства**

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний определяются Положением «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся».

**Контрольная работа** проводится в форме выполнения контрольных заданий предложенных студентам вариантов.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: экзамена

### 2.2.1. Контрольная работа

#### Задание 1

Рассмотреть Реестр государственных информационных систем на сайте Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуника-



ций (Роскомнадзор, [http://rkn.gov.ru / it / register / #](http://rkn.gov.ru/it/register/#)) и сделать краткое описание каждой позиции.

1. Официальный интернет-сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм, [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)).
2. Автоматизированная информационная система «Единый федеральный реестр туроператоров» (Ростуризм, [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)).
3. Автоматизированная информационная система «Информирование об угрозах безопасности туристов» (Ростуризм, [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)).
4. Информационная система по внешнеполитическим вопросам Министерства иностранных дел Российской Федерации ([www.mid.ru](http://www.mid.ru)).
5. Автоматизированная система оформления приглашений иностранных граждан на территорию Российской Федерации МИД России ([www.mid.ru](http://www.mid.ru)).
6. Автоматизированная информационная система оформления и учета паспортно-визовых документов в консульских загранучреждениях МИД России ([www.mid.ru](http://www.mid.ru)).
7. Автоматизированная информационная система «Загранпаспорт МИД» ([www.mid.ru](http://www.mid.ru)).
8. Автоматизированная информационная система «Служебный выезд» ([www.mid.ru](http://www.mid.ru)).
9. Консульский информационный портал (единый интернет-ресурс) Консульского департамента, консульских учреждений за рубежом и представительств МИД России на территории Российской Федерации ([www.kdmid.ru](http://www.kdmid.ru)).
10. Автоматизированная информационная система оказания государственных услуг Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация, [www.favt.ru](http://www.favt.ru)).
11. Официальный интернет-сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация, [www.favt.ru](http://www.favt.ru)).
12. Информационно-вычислительная система Росстата (Росстат, [www.gks.ru](http://www.gks.ru)).
13. Государственная информационная система миграционного учета Федеральной миграционной службы (ФМС России, [www.fms.gov.ru](http://www.fms.gov.ru)).

## Задание 2

Ответить на вопросы:

1. По каким категориям классифицируется электронная коммерция?
2. Что представляют собой туристские информационные ресурсы и как они классифицируются?
3. Как классифицируются представительства туристских фирм в Рунете?
4. Как и в каком виде организуется реклама в Интернете?
5. Каковы требования к содержательной рекламе туристских фирм в Рунете?
6. В чем заключаются преимущества и недостатки баннерной рекламы по сравнению с обычной?
7. Охарактеризуйте типы туристских рынков электронной коммерции.
8. Какими технологиями представлен туристский рынок B2B?
9. Какими технологиями представлен туристский рынок B2C?
10. Какие показатели включаются в систему оценки эффективности сайта?
11. Основные направления использования Internet в туризме и индустрии гостеприимства.
12. Интернет как средство продвижения туристских и гостиничных услуг.

## Задание 3

Решить ситуационные задачи:

- 1) Составить и оформить на бланке с угловым (или продольным) расположением реквизитов приказ об итогах работы с документами в 2016 г. в производственно-коммерческой фирме «Лантан». В констатирующей части укажите на низкую требовательность руково-

дителей подразделений к качеству подготовки документов и контроля за их исполнением. В распорядительной части обратите внимание руководителей на повышение требовательности к работникам в части работы с документами. Дайте задание работнику, отвечающему за делопроизводство, на разработку мер по улучшению этой работы.

2) Составить и оформить на бланке с угловым (или продольным) расположением реквизитов приказ по производственно-коммерческому предприятию «Глобус» об итогах ревизии по проверке финансового учета. В констатирующей части укажите, что ревизией обнаружены факты грубого нарушения финансового учета, полное отсутствие учета и отчетности по командировкам, отсутствие журнала учета доверенностей.

3) Составить и оформить внутреннюю докладную записку, используя следующие исходные данные: ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА. ООО «Folkon». Дата. О дополнительном финансировании заказа № 274/39. Директору фирмы Гущину П.В. В связи с ростом цен на полиграфические услуги в I квартале 2016 г. и изменением сметы затрат прошу выделить дополнительно ..... млн. руб. для завершения работ по заказу № 274/39. Начальник отдела рекламы И.Р. Васильев. Семенова Н.В. 278 44 36. ЛМ 2 00.00.0000. Оформить отметку о направлении в дело.

4) Составить и оформить письмо – приглашение организационного комитета объединения «ЭКСПОЦЕНТР» с предложением посетить международную специализированную выставку «Перспективы развития Индустрии гостеприимства». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса по ул. Дзержинского, д.17;

#### **Критерии оценивания:**

**5 (отлично)**- работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы;

**4 (хорошо)**- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя

**3 (удовлетворительно)**- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка;

**2(неудовлетворительно)**- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

#### **Список вопросов к экзамену**

1. Трудовой договор.
2. Понятие и виды рабочего времени.
3. Понятие и виды локальных актов организации.
4. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления.
5. Унификация и стандартизация документов.
6. Понятия: «информация», «документированная информация» «документирование», «документ», «реквизит», «формуляр».
7. Форматы бумаги, используемые в документационном обеспечении управления.
8. Понятие о бланке документа.
9. Виды бланков: бланк письма, бланк организационно-распорядительного документа, бланк конкретного документа.
10. Способы оформления бланков: угловой или флаговый, продольный или центрированный.
11. Назначение и состав организационно-правовых документов.
12. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций.
13. Назначение и состав организационно-правовых документов.
14. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций .

15. Назначение и состав распорядительных документов.
16. Особенности оформления постановления, указания, ...
17. Виды приказов: по основной деятельности, по личному составу.
18. Формуляр приказа, особенности регистрации и хранения приказов.
19. Назначение и состав информационно-справочной документации.
20. Особенности оформления протоколов, актов, докладных и объяснительных записок.
21. Деловая переписка.
22. Формуляр делового письма, особенности языка и стиля делового письма, разновидности деловых писем, правила этикета в ведении деловой переписки
23. Типовая технология организации документооборота.
24. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства.
25. Стандарты качества в туризме.
26. Устройства формирования объёмных изображений
27. Устройства ввода алфавитно-цифровой информации
28. Коммуникационная сеть
29. Понятие и значение формуляра-образца.
30. Бланки документов и их виды
31. Реквизиты и их виды
32. Расположение реквизитов и их значение
33. Характеристика распорядительной документации
34. Понятие регистрации и индексации
35. Понятие регистрации и индексации документов
36. Строение и характеристика приказов
37. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления
38. Состав реквизитов организационно-распорядительных документов
39. Система организационно-правовой документации
40. Назначение и состав организационно-правовых документов
41. Система распорядительной документации
42. Система информационно-справочной документации
43. Назначение и состав информационно-справочной документации
44. Деловая переписка
45. Правила организации делопроизводства и работа с офисной техникой
46. Типовая технология организации документооборота.
47. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства
48. Основные показатели качества работы подразделения
49. Стандарты качества в туризме
50. Унифицированная система организационно-распорядительной документации

**Экзаменационные билеты**  
**Экзаменационный билет № 1**

1. Понятие и виды рабочего времени
  2. Устройства ввода алфавитно-цифровой информации
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 2**

1. Понятие и виды локальных актов организации
  2. Коммуникационная сеть
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 3**

1. Трудовой договор
  2. Понятие и значение формуляра-образца
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 4**

1. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления
2. Бланки документов и их виды

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 5**

1. Унификация и стандартизация документов
2. Устройства передачи и приема информации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 6**

1. Понятия: «информация», «документированная информация» «документирование», «документ», «реквизит», «формуляр».
2. Реквизиты и их виды

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 7**

1. Форматы бумаги, используемые в документационном обеспечении управления
2. Расположение реквизитов и их значение

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 8**

1. Понятие о бланке документа
2. Характеристика распорядительной документации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 9**

1. Виды бланков: бланк письма, бланк организационно-распорядительного документа, бланк конкретного документа
2. Понятие регистрации и индексации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 10**

1. Способы оформления бланков: угловой или флаговый, продольный или центрированный
2. Понятие регистрации и индексации документов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 11**

1. Назначение и состав организационно-правовых документов
2. Строение и характеристика приказов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 12**

1. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций
2. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 13**

1. Назначение и состав организационно-правовых документов
2. Состав реквизитов организационно-распорядительных документов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 14**

1. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций .
2. Система организационно-правовой документации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 15**

1. Назначение и состав распорядительных документов

2. Назначение и состав организационно-правовых документов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 16**

1. Особенности оформления постановления, указания

2. Система распорядительной документации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 17**

1. Виды приказов: по основной деятельности, по личному составу

2. Система информационно-справочной документации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 18**

1. Формуляр приказа, особенности регистрации и хранения приказов

2. . Назначение и состав информационно-справочной документации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 19**

1. Назначение и состав информационно-справочной документации

2. Деловая переписка

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 20**

1. Особенности оформления протоколов, актов, докладных и объяснительных записок.

2. . Правила организации делопроизводства и работа с офисной техникой

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 21**

1. Деловая переписка

2. Типовая технология организации документооборота

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 22**

1. Формуляр делового письма, особенности языка и стиля делового письма, разновидности деловых писем, правила этикета в ведении деловой переписки

2. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 23**

1. Типовая технология организации документооборота

2. . Основные показатели качества работы подразделения

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 24**

1. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства

2. Стандарты качества в туризме

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 25**

1. Стандарты качества в туризме

2. Унифицированная система организационно-распорядительной документации

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Инструкция к выполнению работы**

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

**Критерии оценивания**

**«Отлично»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Хорошо»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Удовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

**«Неудовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

### 2.3 Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
Планировать деятельность подразделения	ПК 4.1 ОК 4	Составляет план работы агентства, с учётом основных изменений на рынке туруслуг	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	ПК 4.2. ОК 5, ОК 9	Составляет штатное расписание, в соответствии с ресурсными возможностями компании	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Оформлять отчетно-планирующую документацию	ПК 4.3 ОК 5, ОК 6	Составляет плановый баланс, прогнозирует прибыли и убытки компании	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### **Основные источники:**

1. Ветитнев А.М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для СПО – 2-е изд. испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 340 с.
2. Морозова Н.С., Информационное обеспечение туризма / учебник /, Н.с. Морозова, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2018. – 288 с.
3. Чудновский А.Д., Менеджмент туризма: учебник – М.: Федеральное агентство по туризму, 2016. – 576 с.

#### **Дополнительные источники:**

4. статья 189 Трудового кодекса РФ
5. ст. 52 Гражданского Кодекса РФ
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), законы Российской Федерации «О стандартизации», «Об информации, информатизации и защите информации», «Об участии в международном информационном обмене»,
7. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации

#### **Интернет-ресурсы**

Bobkova Gosupravlenie v turizme FIN/indd [Государственное и муниципальное управление в сфере туризма](#)  
[Menedjmint](#) FIN/indd Менеджмент туризма  
<https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=533632> © Библиофонд