

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Колледж бизнеса и технологий**

**Комплект
контрольно-оценочных средств
по профессиональному модулю**
ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации
**программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.10 Туризм**

Санкт-Петербург
2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта КОС по профессиональному модулю	4
Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля (оценка освоения МДК)	10
Оценка по учебной и (или) производственной практике.....	57
Контрольно-оценочные материалы для квалификационного экзамена....	58

ПАСПОРТ
комплекта контрольно-оценочных средств по профессиональному
модулю ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Общие положения.

Контрольно-оценочные средства (КОС) разработаны в соответствии с требованиями образовательной программы и Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.10 Туризм, программы профессионального модуля ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ.

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ для специальности 43.02.10 Туризм СПО в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД):

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный).

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности «освоен / не освоен».

1.2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Формы промежуточной аттестации	Текущий контроль
МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	Экзамен	оценка выполнения практических заданий
МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Зачет	тестирование
УП.01	Дифференцированный зачет	наблюдение и оценка выполнения работ на учебной практике
ПП.01		

ПМ .04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ	экзамен (квалификационный)	
--	---------------------------------------	--

1.3. Требования к результатам освоения программы профессионального модуля

Код и наименование ПК и ОК	Код и наименование основных показателей оценки результатов (ОПОР)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Уметь планировать деятельность подразделения	- составления плана работы подразделения;	- составлять план работы подразделения;	- значение планирования как функции управления;
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Уметь организовывать и контролировать деятельность подчиненных	- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;	- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений ;	- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
ПК 4.3. Оформлять отчетно- планирующую документацию.	Уметь оформлять отчетно - планирующую документацию.	- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;	- оформлять отчетно- плановую документацию по работе подразделения;	- организацию отчетности в туризме;
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Повышение интереса к изучаемой дисциплине и к получению знаний в целом, расширение кругозора, углубление знаний	- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;	- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений ;	- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональн	Проблемные задания по порядку организации и управлению в туристической индустрии	- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);	- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделени я) (себестоимость	- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;

ых задач, оценивать их эффективность и качество.			услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельност и);	
ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Активное стремление к положительному решению стандартных и нестандартных профессиональн ых задач. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;	- собирать информацию о качестве работы подразделения;	- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональн ых задач, профессионально го и личностного развития.	Написание рефератов, докладов, сообщений по темам специальности	- проведения презентаций;	- проводить презентации;	- методику проведения презентаций;
ОК.5 Использовать информационно- коммуникационн ые технологии в профессионально й деятельности.	Посещение библиотек, работа с Интернетом, просмотр познавательных каналов TV.	- проведения презентаций;	- организовыват ь и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;	- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Слаженность работы в коллективе, терпимость, общая культура, компетентность, вежливые уважительные	- контроля качества работы персонала;	- работать в команде и осуществлять лидерские функции;	- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;

	взаимоотношения			
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Активность в работе на практических занятиях, в работе группами на теоретических занятиях, лидерские качества при решении проблемных задач	- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);	- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);	- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Ответы на проблемные вопросы.	- проведения инструктажа работников; - контроля качества работы персонала;	- проводить инструктаж работников;- контролировать качество работы персонала;	- стандарты качества в туризме; - основные показатели качества работы подразделения;
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Осознанный интерес студентов ко всему новому в технике и науке	- проведения презентаций;	- внедрять инновационные методы работы;	- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.4. Распределение основных показателей оценки результатов по видам аттестации

Код и наименование компетенции	Основные показатели оценки результатов	Текущий контроль	Форма промежуточной аттестации			
			МДК 04.01	МДК 04.02 водства	УП	ПП
			Э	ДЗ	ДЗ	ДЗ
ПК 4.1. Планировать	Уметь планировать	Практическая				

деятельность подразделения.	деятельность подразделения	работа				
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Уметь организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Практическая работа				
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Уметь оформлять отчетно - планирующую документацию	Практическая работа				
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Повышение интереса к изучаемой дисциплине и к получению знаний в целом, расширение кругозора, углубление знаний	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.				
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Проблемные задания по порядку организации и управлению в туристической индустрии	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, в процессе учебной практики				
ОК.3 Принимать решения в стандартных и	Активное стремление к положительному решению	Наблюдение во время учебной				

нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	стандартных и нестандартных профессиональных задач. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	практики. Экспертная оценка решения профессиональных ситуационных задач				
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Написание рефератов, докладов, сообщений по темам специальности	Участие в конкурсах, конференциях, тематических беседах				
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Посещение библиотек, работа с Интернетом, просмотр познавательных каналов TV.	Обсуждение сообщений, докладов, рефератов. Оценка в журнале				
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Слаженность работы в коллективе, терпимость, общая культура, компетентность, вежливые уважительные взаимоотношения	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лекционных занятиях, в процессе учебной практики				
ОК.7 Брать на себя	Активность в работе на	Обсуждение				

ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	практических занятиях, в работе группами на теоретических занятиях, лидерские качества при решении проблемных задач	результатов работы, оценка в журнале				
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Ответы на проблемные вопросы.	Наблюдение в комплексе за поведением и работой студентов в течение всего учебного процесса				
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Осознанный интерес студентов ко всему новому в технике и науке	Оценка их участия в беседах, обсуждениях, докладах, конкурсах, конференциях				

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих оценочных средств: проверки теоретических знаний по разделам дисциплин МДК и выполнения практических заданий (см. Методические рекомендации по выполнению практических заданий).

2.1. Задания для оценки теоретических знаний освоения МДК 04.01

Управление деятельностью функционального подразделения

Задание 1:

Проверяемые результаты обучения:

Раздел 1. Технология организации работы структурного подразделения компании.

1. Организация как объект управления. Виды организаций
2. Классификация организационных структур управления
3. Достоинства и недостатки организационных структур управления
4. Положение о структурном подразделении
5. Социология труда и организаций.
6. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации
7. Оценка, подбор, расстановка кадров
8. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала
9. Государственная система управления трудовыми ресурсами
10. Понятие целей и задач предприятия сервиса и туризма
11. Система целей и задач организации
12. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием
13. Проектирование организационных структур
14. Формальная и неформальная организации
15. Цели туристских организаций и цели их подразделений.
16. «Дерево целей».
17. Задачи туристических агентств и туроператорских компаний.
18. Определение миссии туристской организации.
19. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
20. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения
21. Организация как функция управления подразделением
22. Разделение труда и его виды
23. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.

Раздел 2. Планирование деятельности структурного подразделения.

1. Планирование как функция и метод управления.
2. План и его структура. Виды планов.
3. Необходимость и сущность планирования.
4. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.
5. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное.
6. Перспективный анализ развития подразделения.
7. Технология планирования
8. Характеристика процесса планирования в организации и его этапы.
9. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический
10. Сущность и значение стратегического планирования.
11. Сущность и значение тактического планирования.

12. Применение оперативно-календарного планирования в туристских фирмах.
13. Особенности систем планирования на предприятиях сферы сервиса США, Европы и Японии.
14. Содержание и типы организационных структур.
15. Требования к организационным структурам управления в туристских фирмах.
16. Сущность стратегического менеджмента.
17. Понятие внешней среды.
18. Понятие внутренней среды.
19. Анализ среды.
20. Разработка миссии и стратегии предприятия сферы сервиса.

Раздел 3. Организация делового общения .

1. Психология делового общения
2. Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний
3. Методология разрешения конфликтов
4. Составление планов проведения совещаний, переговоров,
5. Делегирование полномочий
6. Организация и методика проведения презентаций
7. Принятие управленческих решений
8. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений.
9. Разработка рекомендаций по решению проблемы
10. Значение делового общения на предприятиях сервиса и туризма
11. Этика делового общения в сервисной деятельности организации, их состав и цели создания.
12. Понятие и основные характеристики группы
13. Методы управления группой. Эффективность групп
14. Команды и их эффективность

Раздел 4. Групповая динамика.

1. Коллектив и его особенности.
2. Структуры и виды рабочих групп.
3. Формальные и неформальные группы. Причины их образования.
4. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления.
5. Групповые феномены и их характеристики.
6. Руководство коллективом.
7. Стил ь работы руководителя
8. Кадровая политика предприятия
9. Методология управления персоналом организации
10. Мотивация и стимулирование персонала в процессе трудовой деятельности

11. Деловая карьера
12. Социально-психологические методы управления персоналом
13. Стратегическое управление организацией
14. Система стратегического управления персоналом организации
15. Реализация стратегии управления персоналом организации
16. Рабочая группа и ее структура.

Раздел 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения.

1. Сущность и технология процесса контроля.
2. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.
3. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный.
4. Характеристика этапов контроля.
5. Принятие управленческого решения по результатам контроля.
- Поведенческие аспекты контроля.
6. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.
7. Характеристики эффективного контроля.
8. Оперативный контроллинг.
10. Стратегический контроллинг и его применение на туристских фирмах.

Тестовое задание по курсу МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

1. Выберите то, которое наиболее полно раскрывает содержание менеджмента в качестве процесса:

- А) менеджмент – деятельность группы людей, соединяющих свои условия для достижения общих целей;
- Б) менеджмент – умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения др. людей;
- В) менеджмент – это определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению;
- Г) менеджмент – это выполнение функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации, необходимых для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

2. Что является задачей менеджмента:

- А) обучение персонала;
- Б) взаимодействие людей;
- В) обеспечение результативной и эффективной работы персонала для достижения целей организации;
- Г) нахождение форм и методов управления рационального использования всех ресурсов организации.

3. Что из перечисленного относится к внутренней среде организации:

- А) структура управления организацией;

- Б) технический прогресс в отрасли;
- В) цели организации;
- Г) персонал организации;
- Д) экономическая политика государства;
- Е) задачи организации.

4. Какой из перечисленных факторов относится к внешней среде организации прямого воздействия:

- А) потребители;
- Б) рынок;
- В) конкуренты;
- Г) поставщики;
- Д) технический прогресс;
- Е) акционеры.

5. Что понимается под целями организации:

- А) основные направления деятельности организации;
- Б) ключевые результаты, к которым стремится организация в своей деятельности;
- В) линия деятельности организации.

К основным функциям менеджмента относятся:

- А) планирование, организация, маркетинг, контроль;
- Б) планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль;
- В) планирование, организация, маркетинг, контроль, координация.

6. Функция планирования включает:

- А) определение целей и задач развития организации;
- Б) разработку управленческих решений;
- В) разработку прогнозов на будущее;
- Г) определение структуры организации;
- Д) разработку перспективных планов;
- Е) разработку текущих планов.

7. Что из перечисленного относится к функции «организация»:

- А) формирование структуры управления;
- Б) обеспечение предприятия всем необходимым для работы;
- В) делегирование прав и ответственности;
- Г) подбор персонала управления.

8. Укажите правильную последовательность при мотивации:

- А) потребности – мотив – стимул;
- Б) мотив – потребности – стимулы;
- В) стимулы – мотив – потребности.

9. Функция контроля включает следующие этапы:

- А) постановку целей, разработку планов, анализ достигнутых результатов, корректировку планов;
- Б) установление стандартов, сопоставление стандартов с достигнутым уровнем, корректировку планов;

В) анализ достигнутых результатов, корректировку планов.

10. Функция координации необходима:

А) для обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;

Б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;

В) согласования стиля руководства;

Г) эффективного достижения поставленной цели.

11. Какие из названных позиций относятся к методам административного воздействия:

А) приказы;

Б) технические стандарты;

В) распоряжения руководителя;

Г) директивы;

Д) указания;

Е) планы организационно – технических мероприятий;

Ж) резолюции.

12. Какие из перечисленных позиций относятся к экономическим методам управления:

А) внутрифирменное планирование;

Б) коммерческий расчет;

В) технические условия;

Г) оплата труда;

Д) премии;

Е) показатели качества продукции;

Ж) ценообразование.

13. Что из перечисленного относится к доплатам за дополнительные результаты труда:

А) доплата за совмещение профессий и должностей;

Б) доплата за профессиональное мастерство;

В) доплата за стаж работы на предприятии;

Г) оплата за выполненное задание;

Д) премия за высокие трудовые достижения;

Е) премия за экономию сырья и материалов.

14. Какие из названных позиций относятся к социально – психологическим методам управления:

А) учет психологических особенностей каждого члена коллектива;

Б) доброжелательный тон беседы руководителя с подчиненными;

В) приказ о выполнении задания;

Г) формирование благоприятного морально – психологического климата в коллективе;

Д) выговор за плохо выполненную работу.

15. Что из указанного списка относится к классификации управленческих решений:

А) стратегические решения;

- Б) тактические решения;
- В) производственные ;
- Г) конкурентоспособные;
- Д) кадровые;
- Е) аналитические;
- Ж) реалистичные;
- З) единоличные;
- И) документированные.

16. Что из перечисленного относится к требованиям эффективного управленческого решения:

- А) ясная цель;
- Б) обоснованность;
- В) дальновидность;
- Г) конкретность;
- Д) универсальность;
- Е) своевременность;
- Ж) четкость.

17. Что представляет собой процедура подготовки и принятия управленческих решений:

- А) документальное оформление принятого решения;
- Б) распределение ответственности и полномочий в процессе подготовки и принятия решения;
- В) последовательность этапов подготовки и принятия решения с указанием их содержания и исполнителей;
- Г) построение дерева целей;
- Д) документальное оформление схемы информационных потоков в процессе подготовки и принятия решения.

18. Выработка решения состоит из следующих этапов:

- А) диагноза проблемы, формулирование критериев и ограничений, разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы;
- Б) разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы, организации выполнения решения;
- В) разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы.

19. Что из перечисленного можно считать критериями подбора персонала:

- А) образование;
- Б) опыт работы;
- В) рост человека;
- Г) его возраст;
- Д) цвет его волос;
- Е) здоровье кандидата.

20. Что из названного можно отнести к этапу организации выполнения принятого решения:

- А) определение комплекса необходимых действий;
- Б) определение необходимых ресурсов;

- В) определение влияния факторов внешней среды;
- Г) определение сроков выполнения решения;
- Д) доведения задания до исполнителей.

21. Возможно ли использование мозгового штурма в качестве метода принятия управленческого решения:

- А) да;
- Б) нет.

22. Какие из названных позиций правильно характеризуют стратегию развития предприятия:

- А) прогноз развития предприятия;
- Б) модель действий для достижения поставленных целей;
- В) план развития предприятия.

23. Какие из перечисленных характеристик относятся к сильным сторонам предприятия:

- А) высокая квалификация кадров;
- Б) современная технология производства;
- В) ограниченные финансовые ресурсы;
- Г) хорошая репутация у потребителей;
- Д) слабое представление о рынке;
- Е) низкие издержки.

24. Какие из перечисленных факторов характеризуют возможности предприятия:

- А) выход на новые рынки;
- Б) самодовольство среди конкурентов;
- В) возможность появления новых конкурентов;
- Г) добавление сопутствующих товаров;
- Д) замедление роста рынка;
- Е) вертикальная интеграция.

25. Какие из предложенных вариантов можно назвать новшеством:

- А) новый вид продукции;
- Б) новый вид услуг;
- В) новая технология;
- Г) новые обычаи;
- Д) изобретения;
- Е) новый порядок организации производства.

26. Какие из перечисленных качеств относятся к лидерству:

- А) честность;
- Б) способность видеть в человеке личность;
- В) уход от ответственности;
- Г) настойчивость в достижении цели;
- Д) отсутствие устремленности к роскоши;
- Е) эрудированность;
- Ж) отсутствие контроля над эмоциями.

27. Что из перечисленного относится к основным типам конфликтов:

- А) внутриличностный конфликт;
- Б) межличностный конфликт;
- В) конфликт между личностью и группой;
- Г) конфликт между руководителем и подчиненным;
- Д) межгрупповой конфликт.

28. Какие из названных позиций являются причинами конфликтов:

- А) распределение ресурсов;
- Б) нечеткое разграничение прав и обязанностей;
- В) неудовлетворительные коммуникации;
- Г) низкое качество выполнения работы;
- Д) неблагоприятные условия труда;
- Е) необоснованное публичное порицание одних сотрудников и незаслуженное похвала других.

29. Что из перечисленного относится к факторам, вызывающим стресс:

- А) перегрузка в работе;
- Б) страх наказания;
- В) интересная работа;
- Г) плохие условия работы;
- Д) выговор;
- Е) увольнение с работы;
- Ж) поощрение.

30. Что Вы понимаете под "принятием решения"?

- А) выполнение производственной деятельности;
- Б) Выбор альтернативы из нескольких решений;
- В) Вид деятельности, не относящейся к менеджеру;
- Г) Проведение исследований;
- Д) Удовлетворение потребности.

31. Какие факторы оказывают влияние на качество решения?

- а) Сложившаяся ситуация в обществе;
- Б) Структура организации;
- В) Применение к системе менеджмента научных подходов и принципов;
- Г) Применение к системе менеджмента методов стимулирования;
- Д) Не достигнутые цели.

32. Что должно учитывать любое решение?

- А) Возможность компромисса;
- Б) Риск;
- В) Культуру и обычаи среды;
- Г) Мотивацию;

33. В чем заключается стиль руководства?

- А) Свод законов необходимых управляющему для руководства;
- Б) Процесс согласования работы своих подчиненных;
- В) Наказание подчиненных за невыполнение работы;
- Г) Установление согласованности работы с другими руководителями;
- Д) Передача руководящих функций.

34. В чем заключается самоменеджмент?

- А) Распоряжение руководства в соответствии со сложившейся ситуацией;
- Б) Структура управления организацией;
- В) Установка единых целей членов организации;
- Г) Последовательное и целенаправленное использование испытанных методов работы;
- Д) Копирование работы других руководителей.

35. Что такое коммуникационная сеть?

- А) Структура;
- Б) Функция;
- В) Соединение индивидов с помощью информационных потоков;
- Г) Передача сигналов;
- Д) Кодирование и декодирование сигналов.

36. Зачем проводится оценка конкурентов?

- А) Для установления цели организации;
- Б) Для увеличения прибыли;
- В) Для сохранения организации;
- Г) Для уменьшения издержек;
- Д) Для определения структуры организации.

37. Что включает в себя тактический уровень управления?

- А) Концептуальный;
- Б) Текущий и стратегический;
- В) Оперативный и концептуальный;
- Г) Текущий и оперативный;
- Д) Концептуальный и стратегический.

38. В состав какого плана входит определение потребности в материальных, технических и финансовых ресурсах с распределением по годам, кварталам?

- А) Концептуального;
- Б) Текущего;
- В) Оперативного;
- Г) Тактического;
- Д) Стратегического.

39. Решение об организационной структуре принимает:

- А) менеджер;
- Б) главный бухгалтер;
- В) главный инженер;
- Г) руководитель высшего звена.

40. Ключевыми понятиями структуры являются:

- А) указания;
- Б) приказы;
- В) признаки;
- Г) элементы.

41. Можно ли сказать, что контроль – процесс обеспечения достижения организацией своих целей?

- А) да;
- Б) нет.

42. Что относится к нарушениям служебной этики?

- А) Неосознанное утаивание информации;
- Б) Вознаграждения;
- В) Благодарность со стороны руководителя;
- Г) Поощрения;
- Д) Компромисс.

43. В чем заключаются полномочия?

- А) Ограниченное право использовать ресурсы организации;
- Б) Процесс создания структуры предприятия;
- В) Процесс обеспечения достижения целей;
- Г) Права и обязанности людей;
- Д) Реальная способность влиять на ситуацию.

44. Власть – это:

- А) Способность управлять другими;
- Б) Процесс влияния на других;
- В) Возможность влиять на других;
- Г) Дружественное отношение к сотрудникам;
- Д) Делегирование полномочий.

45. Что такое потребность?

- А) Делегирование полномочий;
- Б) Психологическое или физиологическое ощущение недостатка чего-либо;
- В) Нравственное или духовное общение;
- Г) Приобретение опыта;
- Д) Хорошее настроение.

46. Что должны делать менеджеры для удовлетворения потребностей у работников?

- А) Выбирать наилучшие решения по конкретным установленным заранее критериям;
- Б) Создавать ситуации, которые бы позволили людям через достижение целей организации удовлетворять свои потребности;
- В) Усиливать руководящие принципы;
- Г) Создавать условия для приятного общения;
- Д) Не обращать внимания на работу подчиненных.

47. Какие потребности являются высшими?

- А) Физиологические;
- Б) Социальные;
- В) Самовыражения;
- Г) Духовные;
- Д) Защищенность.

48. Что является мотивом к действию?

- А) Побуждение;
- Б) Потребности;
- В) Способности;
- Г) Самооценка;
- Д) Признательность.

49. Какую цель обычно организация перед собой не ставит:

- А) выживание;
- Б) сокращение производства.
- В) приумножение прибыли;

50. К чему следует отнести потребителей продукции?

- А) к факторам непосредственного окружения организации;
- Б) к факторам общего внешнего окружения организации.
- В) к факторам внутренней среды организации;

51. Какой уровень управления организацией должен вырабатывать и проводить политику взаимодействия с внешней средой?

- А) все уровни.
- Б) высший;
- В) средний;
- Г) низовой;

52. Какое государство является родиной менеджмента?

- А) Германия.
- Б) Франция;
- В) США;
- Г) Россия;
- Д) Англия;

53. Известные научные подходы в менеджменте хронологически расположены так:

- А) поведенческий, ситуационный, количественный, системный;
- Б) поведенческий, количественный, системный, ситуационный;
- В) количественный, ситуационный, поведенческий, системный;

54. Менеджмент-это:

- А) наука, практика и искусство;
- Б) наука и искусство;
- В) практика и управление.

55. Какие подсистемы можно выделить в системе управления организацией?

- А) структурно-информационную, информационно-поведенческую и саморазвития.
- Б) формальную и неформальную;
- В) нормативную и маркетинговую;
- Г) административную и производственную;

56. Кто из ученых внес наибольший вклад в развитие классической, или административной школы управления?

- А) Э. Мейо.
- Б) Ф. Тейлор;
- В) М. Фоллетт;
- Г) А. Файоль;
- Д) Д. Гетти;

57. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?

- А) в средние века.
- Б) в середине XX в. ;
- В) в XVIII в. ;
- Г) в XIX в. ;
- Д) на рубеже XIX и XX вв. ;

58. Сколько существует основных подходов в развитии управленческой науки?

- А) три;
- Б) пять;
- В) шесть;
- Г) четыре;
- Д) два.

59. Что такое менеджмент?

- А) главный принцип управления;
- Б) теория и практика управления;
- В) исключительно теория управления;
- Г) исключительно практика управления.

60. Кто из данных представителей был родоначальником «школы человеческих отношений»?

- А) А. Маслоу.
- Б) Р. Оуэн;
- В) М.П. Фоллетт;
- Г) Э. Мэйо;

61. Какое из утверждений, верно характеризует понятие менеджмент:

- А) менеджмент - это управление хозяйственной деятельностью;
- Б) менеджмент - это государственное управление;
- В) менеджмент - это общественное управление;
- Г) менеджмент - это управление предприятием по найму;

62. Какие существуют виды самоконтроля менеджера?

- А) административный, производственный, финансовый;
- Б) предварительный, функциональный, стоимостной;
- В) формальный и неформальный.
- Г) промежуточный и конечный;

63. Каковы основные составляющие "организаторских способностей"?

- А) умение работать с людьми, воздействовать на них.
- Б) контактность, стрессоустойчивость, доминантность;
- В) лидерство, способность вести за собой;
- Г) способность влиять на людей, разрешать конфликты;

64. Что включает в себя система управления в элементарном виде?

- А) принципы, методы и функции управления;
- Б) субъект, объект управления и связи;
- В) совокупность объектов управления.
- Г) совокупность органов управления;

65. Что изучают при фотографии рабочего дня?

- А) потери рабочего времени;
- Б) способы выполнения задач.
- В) методы работы руководителя;
- Г) структуру затрат времени;

66. Какого метода менеджмента не существует:

- А) материального и административного;
- Б) социально психологического и экономического;
- В) либерального и морального.

67. Группа экономических методов менеджмента включает в себя методы:

- А) трудовые нормативы;
- Б) нормативы рентабельности и взаимоотношений с бюджетом;
- В) финансирование и кредитование;
- Г) внутрифирменного планирования;
- Д) экономического стимулирования;

68. Какие методы управления направлены на организацию процесса производства и управления и основываются на правовом обеспечении управления:

- А) Организационно - распорядительные;
- Б) экономические;
- В) социально - психологические.

69. Что означает профессионализм менеджера?

- А) знание технологии отрасли;
- Б) опыт практической работы в отрасли;
- В) работу на постоянной профессиональной основе;
- Г) управленческую подготовку;

70. Основные формы воздействия на коллектив:

- А) убеждение, как метод воспитания и формирования личности;
- Б) повышение и активизация творческой инициативы членов коллектива;
- В) установление в коллективе благоприятного морального климата;
- Г) использование критики и самокритики;
- Д) планирование социального развития коллектива;
- Е) развитие и сохранение различных методов, традиций и ритуалов, сформировавшихся внутри коллектива;

71. Какая функция находится в центре круга самоменеджмента?

- А) постановка целей;
- Б) планирование;
- В) самоконтроль;
- Г) работа с информацией.

Д) организация трудового процесса;

72. Кем прежде всего должен быть менеджер?

А) экономистом.

Б) специалистом данной отрасли;

В) специалистом по управлению;

Г) социологом;

Д) психологом;

73. На чем основываются административные методы управления?

А) на штрафных санкциях.

Б) на законодательных и нормативных актах;

В) на экономических интересах объектов управления;

Г) на воздействии на социально-бытовые условия работающих;

74. Каковы общие методы управления?

А) воспроизводственные и маркетинговые;

Б) законодательные и нормативные.

В) административные, экономические и социально-психологические;

Г) сетевые и балансовые;

74. Что такое самоменеджмент?

А) организация личной работы руководителя;

Б) способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность;

В) самостоятельность в деятельности менеджера.

75. На чем основываются социально-психологические методы управления?

А) на воздействии на сознание и социальные условия.

Б) на морально-психологическом климате;

В) на законодательных и нормативных актах;

Г) на материальном интересе работников;

76. Кто впервые ввел понятие «принципы менеджмента»:

А) А. Маслоу;

Б) А. Файоль;

В) П. Гетти

Г) Ф. Тейлор;

Д) М. Фоллетт;

77. Какие методы управления получили у нас в последние годы наибольшее развитие?

А) балансовые;

Б) социально-психологические;

В) экономические;

Г) сетевые.

Д) административные;

78. Что такое методы управления?

А) основные правила управления;

Б) управленческие законы;

В) закономерности управления;

- Г) способы воздействия субъекта на объект;
- Д) методы работы менеджеров.

79. Какое утверждение правомерно для лидера?

- А) он организует работу;
- Б) он просто существует;
- В) он ведет за собой;
- Г) он управляет.
- Д) он командует;

80. Главные цели применения социально-психологических методов:

- А) организационное регламентирование, нормирование и организационно-методическое инструктирование;
- Б) повышение продуктивности и качество работы;
- В) формирование положительного социально-психологического климата в коллективе;
- Г) использование принципов и методов оценки и стимулирования повышения эффективности труда на каждом рабочем месте;
- Д) применение социально-психологических методов;

81. На чем основывается научная организация труда?

- А) на использовании опыта других менеджеров;
- Б) на четком разделении труда.
- В) на использовании исследований и передового опыта;
- Г) на строгом соблюдении дисциплины, регламента;

82. Какие действия соответствуют стилю руководства «приказание»:

- А) постановка задачи;
- Б) разъяснение выполнения;
- В) контроль.

83. Совокупность индивидов, взаимодействующих друг с другом и осознающих свою принадлежность к данной совокупности, является:

- А) организацией;
- Б) группой;
- В) неформальной группой.

84. При работе с неформальной группой следует:

- А) использовать только социально-психологический метод.
- Б) наиболее часто использовать административный метод;
- В) сочетать различные методы управления;

85. Какой стиль лучше применить в творческих, научных коллективах с высокой мотивацией к работе при хорошо отлаженном производственном процессе?

- А) либеральный или пассивный;
- Б) жесткого администрирования;
- В) демократический;

86. Неформальный лидер может оказывать:

- А) отрицательное влияние на своих коллег;
- Б) как положительное, так и отрицательное влияние на своих коллег;

В) положительное влияние па коллег;

87. Авторитарное руководство характеризуется:

А) невмешательством руководства в процесс принятия решений;

Б) разделением власти и участием работников в управлении;

В) высокой степенью единоличной власти руководителя.

88. Члены неформальной организации:

А) удовлетворяют свои потребности в общении, взаимопомощи, принадлежности;

Б) пользуются поддержкой руководства.

В) являются ее заложниками;

89. Что такое процесс управления?

А) последовательная деятельность менеджера;

Б) совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций;

В) совокупность принципов и методов управления.

90. Для того, чтобы использовать власть, основанную на вознаграждении следует:

А) располагать определенными ресурсами.

Б) иметь систему жесткого контроля;

В) иметь отлаженную систему мотивации;

91. Стиль руководства – это:

А) система разработанных норм взаимоотношений между руководителем и подчинённым;

Б) порядок введения изменений в работу организации.

В) наиболее привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации;

92. Что такое функция управления?

А) управленческая деятельность;

Б) должностная обязанность менеджера.

В) обособленный вид управленческой деятельности;

93. Спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели, называются:

А) формальной организацией;

Б) неформальной организацией;

В) сложной организацией.

94. Неформальная организация представляет собой:

А) объединение недобросовестных работников;

Б) объединение работников на основе общих интересов, убеждений.

В) объединение работников, недовольных условиями труда, размером заработной платы;

Типовые задания для оценки освоения МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения
Перечень вопросов, для подготовки к экзамену

1. Организация как объект управления. Виды организаций
2. Классификация организационных структур управления
3. Достоинства и недостатки организационных структур управления
4. Положение о структурном подразделении
5. Социология труда и организаций.
6. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации
7. Оценка, подбор, расстановка кадров
8. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала
9. Государственная система управления трудовыми ресурсами
10. Понятие целей и задач предприятия сервиса и туризма
11. Система целей и задач организации
12. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием
13. Проектирование организационных структур
14. Формальная и неформальная организации
15. Цели туристских организаций и цели их подразделений.
16. «Дерево целей».
17. Задачи туристических агентств и туроператорских компаний.
18. Определение миссии туристской организации.
19. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
20. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения
21. Организация как функция управления подразделением
22. Разделение труда и его виды
23. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.
24. Планирование как функция и метод управления.
25. План и его структура. Виды планов.
26. Необходимость и сущность планирования.
27. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.
28. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное.
29. Перспективный анализ развития подразделения.
30. Технология планирования
31. Характеристика процесса планирования в организации и его этапы.
32. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический
33. Сущность и значение стратегического планирования.
34. Сущность и значение тактического планирования.
35. Применение оперативно-календарного планирования в туристских фирмах.
36. Особенности систем планирования на предприятиях сферы сервиса США, Европы и Японии.

37. Содержание и типы организационных структур.
38. Требования к организационным структурам управления в туристских фирмах.
39. Сущность стратегического менеджмента.
40. Понятие внешней среды.
41. Понятие внутренней среды.
42. Анализ среды.
43. Разработка миссии и стратегии предприятия сферы сервиса.
44. Психология делового общения
45. Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний
46. Методология разрешения конфликтов
47. Составление планов проведения совещаний, переговоров,
48. Делегирование полномочий
49. Организация и методика проведения презентаций
50. Принятие управленческих решений
51. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений.
52. Разработка рекомендаций по решению проблемы
53. Значение делового общения на предприятиях сервиса и туризма
54. Этика делового общения в сервисной деятельности организации, их состав и цели создания.
55. Понятие и основные характеристики группы
56. Методы управления группой. Эффективность групп
57. Команды и их эффективность
58. Коллектив и его особенности.
59. Структуры и виды рабочих групп.
60. Формальные и неформальные группы. Причины их образования.
61. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления.
62. Групповые феномены и их характеристики.
63. Руководство коллективом.
64. Стиль работы руководителя
65. Кадровая политика предприятия
66. Методология управления персоналом организации
67. Мотивация и стимулирование персонала в процессе трудовой деятельности
68. Деловая карьера
69. Социально-психологические методы управления персоналом
70. Стратегическое управление организацией
71. Система стратегического управления персоналом организации
72. Реализация стратегии управления персоналом организации
73. Рабочая группа и ее структура.
74. Сущность и технология процесса контроля.
75. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.

76. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный.
77. Характеристика этапов контроля.
78. Принятие управленческого решения по результатам контроля. Поведенческие аспекты контроля.
79. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.
80. Характеристики эффективного контроля.
81. Оперативный контроллинг.
82. Стратегический контроллинг и его применение на туристских фирмах.

Контингент аттестуемых: (студенты 3 курса на базе 9 класса).

Форма и условия аттестации: формой промежуточной аттестации по **МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения** является Экзамен (квалификационный) (устный опрос).

Время выполнения:

Подготовка 20 мин;

оформление и сдача 10 мин;

всего 6 часов

Текст задания экзаменационный билет

Критерии оценки Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен /не освоен».

2.2. Задания для оценки теоретических знаний освоения МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Задание 1:

Проверяемые результаты обучения:

Раздел 1. Документация функционального подразделения.

1. Документ и его место в системе управления.
2. Основные факторы, определяющие сегодня рациональную организацию информационно-документационного обслуживания управленческой деятельности.
3. Нормативно-методические акты, регламентирующие создание и оформление документов.
5. Понятие «информация». Требования, предъявляемые к информации. Информация свободного и ограниченного доступа.
6. Понятие «документ», его развитие. Связь информации и документа.
7. Функции документа.
8. Развитие способов документирования и их применение в настоящее время.
9. Признаки документа и общая классификация документов по ним (регламент предприятия, положение о подразделениях, должностные инструкции, контракты).

Раздел 2. Структура документации подразделения.

1. Комплекс организационно-правовых документов, его состав. Виды учредительных документов и их значение для документационного обеспечения, правила составления и оформления.
2. Организационные документы, отражающие структуру организации, ее штатный состав, организацию работы коллектива. Правила их составления и оформления.
3. Распорядительные документы, издаваемые на основе коллегиальности принятия решений. Требования к их составлению, оформлению, хранению.
4. Распорядительные документы, издаваемые на основе единоличного принятия решений руководителем организации. Требования к их составлению, оформлению, формированию, хранению.
5. Информационно-справочные документы, их виды и назначение. Служебные письма, требования к ним.
6. Разновидности объяснительных и докладных записок, требования, предъявляемые к ним. Служебные записки.
7. Телеграммы и телефонограммы, область их применения, требования к составлению и оформлению.
8. Справки, их разновидности. Требования, предъявляемые к справкам.
9. Документирование деятельности коллегиальных органов. Протокол, его разновидности, порядок составления, обработки и оформления.
10. Акт, его виды и назначение. Порядок составления и оформления.
11. Понятие «комплекс документов». Первичные комплексы текстовых документов. Сложные комплексы документов.
12. Понятия «ценность документа», «экспертиза ценности». Возникновение и развитие экспертизы. Принципы и критерии экспертизы ценности документов.

Раздел 3. Основы организации делопроизводства.

1. Юридическое значение документа.
2. Общие требования к текстам и оформлению документов.
3. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения
4. Требования к конструированию бланков. Виды бланков. Бланки предприятий различных форм собственности.
5. Реквизит «наименование организации – автора документа», требования к нему.
6. Реквизит «справочные данные об организации – авторе документа», его состав.
7. Реквизит «адресат», его значение и современные требования к оформлению.
8. Даты в документе. Требования к их оформлению; дата как составная часть других реквизитов.
9. Реквизит «регистрационный номер документа», его значение.

10. Реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату документа». Когда и где он проставляется?
11. Порядок согласования документов и оформления внутреннего и внешнего согласования.
12. Порядок утверждения документов, виды утверждения.
13. Порядок подписания документов.
14. Оттиск печати как реквизит документа. Виды печатей, их назначение и применение. Требования к проставлению оттиска печати.
15. Обозначение вида документа.
16. Отметки на документе, их значение и оформление.
17. Резолюция, ее значение. Требования, предъявляемые к резолюции.
18. Реквизит «отметка об исполнителе», ее значение.
19. Реквизиты, придающие документу юридическую силу, требования к ним.
20. Унификация текста документа.
21. Способы представления унифицированных текстов (анкеты, таблицы, трафаретные тексты).
22. Общие требования к тексту документа.
23. Сценарий подготовки и движения документа.
24. Элементы текста: заголовок, приложения, требования к ним.
25. Лингвистические особенности текстов служебных документов.
26. Понятие «система документации», развитие систем.
27. Понятие «унифицированные системы документации».
28. Табель и альбом унифицированных форм документов организации как форма унификации документов и совершенствования работы с ними.
29. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений.
30. Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия.
31. Банковская гарантия. Документы, удостоверяющие платежеспособность
32. Бланки строгой отчетности
33. Обеспечение хранения документов

Раздел 4. Использование современной техники при работе с документацией.

1. Каковы технические устройства ПК?
2. Перечислите основное аппаратное обеспечение секретаря-референта?
3. Перечислите основные составляющие элементы автоматизированной системы передачи информации.
4. Как классифицируются каналы связи в зависимости от важных направлений передачи информации?
5. Дайте определение телефонной сети.
6. Для чего предназначена видеосвязь? Каковы перспективы ее развития?
7. Объясните принцип действия факсимильного аппарата.

8. Что такое глобальная информационная сеть Интернет?
9. Зачем нужны протоколы передачи информации?
10. Что такое компьютеризация делопроизводства?
11. Какова технология работы с текстовыми документами?
12. Как выполняются электронные таблицы?
13. В чем состоит технология обработки персональной информации?
14. Зачем нужна система управления базами данных?
15. Какова технология выполнения и редактирования рисунков?
16. Укажите особенности работы с издательскими системами.
17. Перечислите устройства ввода текстовой и графической информации.
18. Назовите основные устройства вывода текстовой информации.
19. Каковы устройства вывода графической информации?
20. Перечислите мультимедийные средства и видеотехнологии.

Тестовое задание по курсу МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

1. Совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нём – это:

- 1) объект делопроизводства;
- 2) делопроизводство;
- 3) создание системы документации;
- 4) единая государственная система документации.

2. Совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности, – это :

- 1) система документации;
- 2) объект делопроизводства;
- 3) предмет делопроизводства;
- 4) единая государственная система документации.

3. Документационное обеспечение управления – это:

- 1) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций;
- 2) правильно оформленные документы, отражающие весь спектр управленческой деятельности предприятия;
- 3) организация документооборота в учреждении;
- 4) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документируемых процессов на предприятии.

4. Согласно ГОСТ делопроизводство – это:

- 1) оформление документов, определяющих весь спектр управленческой деятельности предприятия;
- 2) правильность оформления документов, определяющих весь спектр управленческой деятельности предприятия;

- 3) совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нём;
- 4) надлежащая организация документооборота в учреждении в соответствии с требованиями ГОСТ.

5. Стандартизация – это:

- 1) сверка документов учреждения с требованиями ГОСТ;
- 2) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве;
- 3) сверка документов учреждения с фактическим наличием соответствующих материальных благ;
- 4) комплекс положений, определяющих организацию документов на предприятии.

6. Система документации, созданная по единым правилам и требованиям, – это:

- 1) унифицированная система документации;
- 2) ЕГСД;
- 3) ГОСТ;
- 4) объект делопроизводства.

7. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию процессов на предприятии, – это:

- 1) ЕГСД: Единой государственной системы делопроизводства
- 2) ГОСТ;
- 3) объект делопроизводства;
- 4) унифицированная система документации.

8. Система документации – это:

- 1) совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности;
- 2) совокупность всех документов, отвечающих требованиям ГОСТ;
- 3) совокупность всех документов, созданная в соответствии с ЕГСД;
- 4) оформление документов по единым правилам.

9. Что нельзя отнести к сфере делопроизводства?

- 1) оформление секретарём приказа о приёме на работу сотрудника;
- 2) оформление секретарём по просьбе начальника поздравительной телеграммы для его матери;
- 3) оформление секретарём по просьбе начальника служебной записки в вышестоящую инстанцию;
- 4) оформление секретарём протокола совещания руководителей отделов.

10. Объект делопроизводства – это:

- 1) оформление документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия, а также организацию документооборота в учреждении;
- 2) система документов, созданная на основе единых стандартов;
- 3) правила, определяющие организацию документируемых процессов на предприятии;

4) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.

11. Где на документе следует располагать государственный герб Российской Федерации?

- 1) в верхнем поле;
- 2) по центру листа;
- 3) в правом верхнем углу;
- 4) в левом верхнем углу.

12. В каком случае на документе не воспроизводится эмблема организации?

- 1) если на документе уже помещён герб Российской Федерации;
- 2) если на документе уже помещён герб субъекта Российской Федерации;
- 3) если на документе уже помещён герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации;
- 4) если организация не считает нужным помещать эмблему на документе.

13. Герб субъекта Российской Федерации помещается на бланках:

- 1) в верхнем поле;
- 2) по центру документа;
- 3) в правом верхнем углу;
- 4) в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации.

14. Где помещается товарный знак или эмблема организации?

- 1) в верхнем левом углу;
- 2) в верхнем правом углу;
- 3) в центре верхнего поля;
- 4) в соответствии с уставом или положением организации.

15. В каком случае оформляется код организации?

- 1) по желанию организации;
- 2) если такой код присвоен;
- 3) если документ является исходящим;
- 4) если документ является особо важным.

16. Как должен оформляться код организации?

- 1) в виде цифр в правой верхней части страницы №1;
- 2) в виде цифр в левой верхней части страницы №1;
- 3) в виде букв и цифр в левой верхней части страницы №1;
- 4) в виде букв и цифр в правой верхней части страницы №1.

17. В соответствии с чем проставляется код формы документа?

- 1) в соответствии с внутренними правилами организации;
- 2) в соответствии с общероссийским классификатором управления документации;
- 3) в соответствии с надлежащим требованием ГОСТ;
- 4) в соответствии с ЕГСД.

18. Как должно указываться наименование организации?

- 1) в соответствии с положением об организации;
- 2) в соответствии с распоряжением вышестоящей организации;
- 3) в соответствии с распоряжением руководителя организации;

4) в соответствии с распоряжением юридической организации на основе Гражданского Кодекса Российской Федерации.

19. Где указывается наименование вышестоящей организации?

- 1) над наименованием организации, выпускающей документ;
- 2) под наименованием организации, выпускающей документ;
- 3) слева от наименования организации, выпускающей документ;
- 4) справа от наименования организации, выпускающей документ.

20. В каком случае на документах указывается полное наименование вышестоящей организации?

- 1) если сокращённое название у организации отсутствует;
- 2) если документ является исходящим;
- 3) если полное название состоит не более, чем из 5 слов;
- 4) если нижестоящая организация уважительно относится к вышестоящей.

21. В каких случаях приводится сокращённое наименование организации, выпускающей документ?

- 1) если полное название организации состоит более, чем из 5 слов;
- 2) если сокращенное наименование закреплено в учредительных документах организации;
- 3) если сокращенное наименование используется чаще, чем полное;
- 4) если документ является внутренним.

22. Где помещают сокращённое название организации выпускающей документ?

- 1) в скобках строкой ниже полного наименования;
- 2) в скобках на одной строке с полным наименованием организации;
- 3) в скобках строкой выше полного наименования;
- 4) строкой ниже полного наименования без скобок.

23. Если наряду с русским языком в субъекте Российской Федерации в качестве государственного используется национальный язык, то:

- 1) документ печатается только на национальном языке;
- 2) документ печатается только на русском языке;
- 3) документ печатается на русском и национальном языках;
- 4) язык, на котором печатается документ, организация выбирает по своему усмотрению.

24. Где помещают наименование организации на иностранном языке?

- 1) строкой выше наименования организации на русском языке;
- 2) строкой ниже наименования организации на русском языке;
- 3) после наименования организации на русском языке на этой же строке;
- 4) согласно положению или уставу организации.

25. В каком случае на документах указывается наименование филиала организации?

- 1) если филиал является автором документа;
- 2) если документ является исходящим;
- 3) в соответствии с уставом организации.

26. Что включают в себя справочные данные об организации?

- 1) почтовый адрес и e-mail;
- 2) почтовый адрес и номера телефонов;
- 3) почтовый адрес, номера телефонов и другие сведения, которые организация считает нужным указать;
- 4) e-mail, номера телефонов и факса.

27. Где на документе проставляются справочные данные об организации?

- 1) в правом верхнем углу документа;
- 2) в левом верхнем углу документа;
- 3) в верхнем поле по центру документа;
- 4) строкой ниже наименования организации.

28. Чем регламентируется наименование вида документа, создаваемого организацией?

- 1) ГОСТом;
- 2) уставом или положением об организации;
- 3) инструкциями по документированному обеспечению управления.

29. Для какого вида документов наименование документа не указывается?

- 1) выписка из протокола;
- 2) деловая записка;
- 3) письмо;
- 4) отчёт.

30. Какими символами оформляется дата документа?

- 1) римскими цифрами;
- 2) арабскими цифрами;
- 3) римскими и арабскими цифрами;
- 4) римскими и арабскими цифрами и буквами.

31. Каким образом должна выглядеть дата документа?

- 1) в виде: день, месяц, год;
- 2) в виде: месяц, год;
- 3) в виде: время, день, месяц, год;
- 4) в произвольной форме.

32. Каким образом выглядит дата документа согласно международной классификации?

- 1) в последовательности: год, месяц, день;
- 2) в виде: день, месяц, год;
- 3) в виде: месяц, день, год;
- 4) в виде: месяц, год.

33. В каких документах допускается словесно-цифровой символ обозначения даты документа?

- 1) в финансовых документах;
- 2) в письмах;
- 3) в личных делах;
- 4) в актах.

34. Какую дату следует проставлять в протоколе заседания?

- 1) дату заседания;

- 2) дату оформления протокола;
- 3) дату подписания протокола;
- 4) дату оформления протокола в дело.

35. Какую дату следует проставлять для документа «акт»?

- 1) дату составления;
- 2) дату события;
- 3) дату подписания;
- 4) дату ознакомления с актом значимых лиц.

36. Какую дату следует считать датой документа?

- 1) дату его составления;
- 2) дату его подписания или утверждения;
- 3) дату сдачи документа на подпись;
- 4) дату сдачи документа в архив.

37. Какую дату документа следует проставить, если авторами документа являются несколько организаций?

- 1) первую дату подписания;
- 2) среднее арифметическое дат подписания документа;
- 3) последнюю дату подписания документа;
- 4) дату подписания документа в наиболее вышестоящей организации.

38. Из чего состоит регистрационный номер документа?

- 1) из порядкового номера, который может быть дополнен по усмотрению организации;
- 2) только из порядкового номера документа;
- 3) из индекса дела, в которое подшивается документ;
- 4) по усмотрению организации.

39. От какого момента отсчитывается порядковый номер документа?

- 1) с начала календарного года;
- 2) с начала деятельности организации;
- 3) с начала нового финансового периода организации;
- 4) с момента смены руководства организации.

40. Каким образом составляется регистрационный номер документа, составленного несколькими организациями совместно?

- 1) проставляется регистрационный номер документа в наиболее вышестоящей организации;
- 2) проставляется регистрационный номер документа организации, первой подписавшей документ;
- 3) проставляется регистрационный номер документа организации, последней подписавшей документ;
- 4) проставляются регистрационные номера документов каждой организации через косую черту.

41. Место составления документа не проставляется на:

- 1) приказах;
- 2) деловых записках;
- 3) служебных письмах;

4) указаниях.

42. Где проставляется гриф к ограничению документа?

- 1) в правой стороне верхней части первой страницы документа;
- 2) в левой стороне верхней части первой страницы документа;
- 3) по центру верхней части первой страницы документа;
- 4) в правой стороне верхней части на каждой странице документа.

43. Каким образом указывается наименование организации-адресата?

- 1) в дательном падеже;
- 2) в именительном падеже;
- 3) в винительном падеже;
- 4) в творительном падеже.

44. Каким образом указывается должность лица, которому адресован документ?

- 1) в дательном падеже;
- 2) в именительном падеже;
- 3) в родительном падеже;
- 4) в творительном падеже.

45. Сколько адресатов не может иметь документ?

- 1) 1;
- 2) 5;
- 3) 3;
- 4) 4.

46. Каким образом оформляется документ, имеющий более четырёх адресатов?

- 1) составляется ещё один документ с 4 следующими адресатами;
- 2) составляется список рассылки документов;
- 3) для каждого последующего адресата составляется отдельный документ;
- 4) оформляется согласно уставу организации.

47. Каким образом должны располагаться подписи должностных лиц, утверждающих документ?

- 1) одна под другой в произвольном порядке;
- 2) одна под другой в алфавитном порядке фамилий лиц, подписывающих документ;
- 3) подписи располагают на одном уровне;
- 4) по старшинству должностей лиц, утверждающих документ.

48. В каком случае можно не проставлять название документа?

- 1) если смысл текста изложен в одном абзаце;
- 2) согласно уставу организации;
- 3) если документ оформлен на бланке формата А4;
- 4) если документ оформлен на бланке формата А5.

49. Каким образом определяется срок исполнения документа, если он не указан?

- 1) признаётся равным одному месяцу;
- 2) признаётся равным шести месяцам;

- 3) устанавливается специальным дополнительным документом;
- 4) по согласованию с руководителем;

50. Возможно ли использование оборотной стороны листа для бланка документов?

- 1) да;
- 2) да, если в учреждении отмечается дефицит бумаги;
- 3) в зависимости от документа, для которого печатается бланк;
- 4) нет.

51. Для чего нужна печать на документе?

- 1) для обозначения организации, которая издала документ;
- 2) для подтверждения подлинности подписи;
- 3) для подтверждения значимости документа;
- 4) для эстетического оформления документа.

52. Как в тексте анкеты должны быть выражены признаки, характеризующие объект?

- 1) именем существительным или словосочетанием с именем прилагательным;
- 2) именем существительным или словосочетанием с глаголом;
- 3) словосочетанием из местоимения и имени прилагательного;
- 4) только именем существительным.

53. В каком падеже следует употреблять имя существительное в тексте анкеты?

- 1) в родительном;
- 2) в винительном;
- 3) в именительном;
- 4) в дательном.

54. В какой форме следует употреблять глагол в тексте анкеты?

- 1) в форме II лица единственного числа;
- 2) в форме II лица множественного числа;
- 3) в форме I лица единственного числа;
- 4) в форме I лица множественного числа.

55. Употребление какого времени глагола допустимо в тексте анкеты?

- 1) только настоящего времени;
- 2) настоящего и прошедшего времени;
- 3) настоящего и будущего времени;
- 4) только прошедшего времени.

56. Какой частью речи должны быть выражены заголовки в тексте таблицы?

- 1) именем существительным;
- 2) именем существительным в сочетании с глаголом;
- 3) местоимением;
- 4) глаголом.

57. В каком падеже следует употреблять имя существительное в заголовке таблицы?

- 1) в дательном;

- 2) в винительном;
- 3) в предложном;
- 4) в именительном.

58. Как оформляются графы таблицы, если она занимает больше одной страницы?

- 1) заголовки печатаются и на следующих страницах;
- 2) заголовки на последующих страницах не печатаются;
- 3) на последующих страницах печатаются номера граф;
- 4) таблица не должна занимать более одной страницы.

59. Какая часть текста должна присутствовать в документе обязательно?

- 1) часть, содержащая выводы, рекомендации, предложения;
- 2) часть, содержащая цель создания документа;
- 3) часть, обосновывающая необходимость создания документа;
- 4) все вышеперечисленные части обязательны.

60. Каким образом должен излагаться текст в распорядительных документах в случае единоначалия в организации?

- 1) от первого лица;
- 2) от третьего лица;
- 3) от первого лица или третьего лица;
- 4) от второго лица.

61. Каким образом должен излагаться текст в документах коллегиальных органов?

- 1) от первого лица;
- 2) от третьего лица;
- 3) от первого лица или третьего лица;
- 4) от первого лица или второго лица.

62. Каким образом должен излагаться текст в документе «Инструкция»?

- 1) от первого лица единственного числа;
- 2) от первого лица множественного числа;
- 3) от третьего лица единственного числа;
- 4) от третьего лица единственного или множественного числа.

63. Каким образом текст не может излагаться в письмах?

- 1) от первого лица единственного числа;
- 2) от первого лица множественного числа;
- 3) от третьего лица единственного числа;
- 4) от третьего лица множественного числа.

64. Что необходимо указывать в отметке о наличии приложения?

- 1) количество;
- 2) количество листов, на которых расположены приложения;
- 3) количество приложений и количество листов, на которых расположены приложения;
- 4) ничего.

65. Каким образом нумеруют приложения?

- 1) арабскими цифрами, проставляемыми после слова «Приложение»;

- 2) арабскими цифрами, проставляемыми перед словом «Приложение»;
- 3) порядковыми числительными, записываемыми после слова «Приложение»;
- 4) порядковыми числительными, записываемыми перед словом «Приложение».

66. Что не входит в состав реквизита «подпись»?

- 1) личная подпись;
- 2) наименование должности лица, подписавшего документ;
- 3) уровень образования лица, подписавшего документ;
- 4) фамилия лица, подписавшего документ.

67. Из чего состоит гриф согласования документа?

- 1) слова «СОГЛАСОВАНО»;
- 2) из слова «СОГЛАСОВАНО» и подписи с расшифровкой;
- 3) из слова «СОГЛАСОВАНО», подписи с расшифровкой и даты подписания документа;
- 4) Из слова «СОГЛАСОВАНО», должности лица, наименования организации и подписи с расшифровкой.

68. Что не следует указывать в грифе согласования документа?

- 1) должность лица;
- 2) наименование организации;
- 3) время согласования;
- 4) подпись.

69. Что не содержит виза документа?

- 1) подпись с расшифровкой;
- 2) дату;
- 3) должность подписывающего;
- 4) наименование организации.

70. Где на документе проставляется отметка о заверке копии?

- 1) Ниже реквизита «подпись»;
- 2) На оборотной стороне копии;
- 3) В верхнем поле;
- 4) В любом месте.

71. Из чего состоит отметка о заверении копии?

- 1) надписи «ВЕРНО» и подписи должностного лица с расшифровкой;
- 2) надписи «ВЕРНО», подписи должностного лица с расшифровкой и датой заверения;
- 3) надписи «ВЕРНО», должности заверяющего лица, его подписи и даты заверения;
- 4) надписи «ВЕРНО», должности заверяющего лица, его подписи с расшифровкой и даты заверения.

72. В каких случаях копия документа может заверяться печатью?

- 1) если это копия особо важного документа;
- 2) по просьбе владельца копии;
- 3) по усмотрению организации;

4) если организация является автором копии.

73. Что должна включать в себя отметка об исполнителе?

- 1) ф.и.о и номер телефона;
- 2) ф.и.о и домашний адрес;
- 3) ф.и.о и должность;
- 4) ф.и.о, домашний адрес и номер телефона.

74. На каком месте документа располагают отметку об исполнителе?

- 1) на лицевой стороне первого листа;
- 2) на оборотной стороне первого листа;
- 3) на лицевой или оборотной стороне последнего листа;
- 4) по усмотрению организации.

75. В какой части листа располагается отметка об исполнителе?

- 1) в левом верхнем углу;
- 2) в левом нижнем углу;
- 3) в правом верхнем углу;
- 4) в правом нижнем углу.

76. Что включает в себя отметка об исполнении документа?

- 1) отчёт об исполнении;
- 2) ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего об исполнении;
- 3) ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего об исполнении или краткого сведения об исполнении;
- 4) слово «исполнено», дату исполнения и подпись.

77. Кем должна быть подписана отметка об исполнении?

- 1) руководителем организации;
- 2) исполнителем или руководителем подразделения, в котором документ был исполнен;
- 3) каждым сотрудником подразделения, в котором был документ исполнен;
- 4) лицом, издавшим документ.

78. Что должна содержать отметка о поступлении документа в организацию?

- 1) дату поступления и порядковый номер документа;
- 2) дату поступления и должность лица, делающего отметку;
- 3) дату поступления, порядковый номер и подпись лица, делающего отметку;
- 4) дату поступления, порядковый номер документа и подпись лица, делающего отметку с расшифровкой.

79. Можно ли делать отметку о поступлении документа с помощью штампа?

- 1) да, по усмотрению организации;
- 2) нет;
- 3) да, только в крупных организациях;
- 4) да, только в государственных организациях.

80. Какой формат бумаги не используется для бланков?

- 1) А4;
- 2) А5;
- 3) А3;
- 4) А6.

81. Какую бумагу желательно использовать для изготовления бланков документов?

- 1) белую;
- 2) желтую;
- 3) голубую;
- 4) на усмотрение организации.

82. Какие границы зон расположения реквизитов на бланке обозначаются сплошными линиями?

- 1) фиксированные;
- 2) переменные;
- 3) любые;
- 4) никакие.

83. Какие границы зон расположения реквизитов на бланке обозначаются пунктирными линиями?

- 1) фиксированные;
- 2) переменные;
- 3) любые;
- 4) никакие.

84. Обязательно ли обозначать зоны на бланке линиями?

- 1) да;
- 2) в соответствии с уставом или положением об организации;
- 3) нет;
- 4) да, после получения соответствующего разрешающего документа из государственного органа.

85. Какие установлены варианты расположения реквизитов на бланке?

- 1) угловой и продольный;
- 2) продольный и поперечный;
- 3) угловой и поперечный;
- 4) поперечный и диагональный.

86. Какой вид бланка документа для организации не существует?

- 1) общий;
- 2) бланк письма;
- 3) бланк конкретного вида документа, кроме письма;
- 4) бланк секретного документа.

87. Каким образом проставляется нумерация страниц, если документ занимает более двух страниц?

- 1) нумерация проставляется с первой страницы;
- 2) нумерация проставляется со второй страницы;
- 3) страницы не нумеруются;
- 4) страницы нумеруются в соответствии с уставом или положением об организации.

88. В какой части страницы ГОСТ рекомендует проставлять номера страниц?

- 1) посередине верхнего поля;
- 2) посередине нижнего поля;

- 3) в нижнем поле слева;
- 4) в нижнем поле справа.

89. Бланки каких документов подлежат обязательному учёту?

- 1) бланки с воспроизведением эмблемы организации;
- 2) бланки с воспроизведением гербов субъектов Российской Федерации;
- 3) бланки с воспроизведением портретов должностных лиц;
- 4) все бланки.

90. Организация документооборота на предприятии включает движение документов с момента их получения или создания и до:

- 1) их регистрации в соответствующем журнале;
- 2) завершения исполнения, отправки или сдачи в дело;
- 3) их передачи соответствующим должностным лицам;
- 4) их аннулирования.

91. Систематизированный перечень заголовков дел с указанием сроков их хранения – это:

- 1) номенклатура;
- 2) аббревиатура;
- 3) архивный список;
- 4) каталог хранения.

92. Какой вид документов не включается в номенклатуру?

- 1) печатные издания;
- 2) служебные записки;
- 3) должностные инструкции;
- 4) все документы включаются в номенклатуру.

93. В чём состоит формирование дел в организации?

- 1) в отнесении документов к определённому делу и систематизации документов внутри дела;
- 2) в формировании подшивок документов;
- 3) в составлении описей помещённых в папку документов;
- 4) в отнесении документов к определённому делу и сдачи их в архив.

94. Сколько экземпляров документов включается в дело?

- 1) 2;
- 2) 3;
- 3) 1;
- 4) по усмотрению организации.

95. Подшивается ли копия документа в дело?

- 1) обязательно;
- 2) согласно положению или уставу организации;
- 3) по усмотрению делопроизводителя;
- 4) нет.

96. В каком случае копия подшивается в дело?

- 1) если документ является особо ценным;
- 2) если документ является исходящим;
- 3) если существует вероятность, что оригинал может быть утерян;

4) если так решил руководитель организации.

97. Какой должна быть толщина дела?

- 1) не менее 400 листов;
- 2) не более 250 листов;
- 3) не менее 250 листов;
- 4) в зависимости от объёма папки.

98. Каким образом формируют дело, если документов больше установленной нормы?

- 1) подшивают всё в одно дело;
- 2) разделяют дело на тома;
- 3) первую подшивку формируют равной 250 листам, а все остальные документы формируют во вторую подшивку;
- 4) согласно решению руководителя организации.

99. Как не могут располагаться внутри дела?

- 1) в нумерологическом порядке;
- 2) в произвольном порядке;
- 3) в алфавитном порядке;
- 4) в хронологическом порядке.

100. Где хранят текущие дела?

- 1) в специальном отделе архива;
- 2) в сейфе руководителя организации;
- 3) на рабочих местах;
- 4) в специальных хранилищах.

101. Где формируются текущие дела?

- 1) в структурных подразделениях или у секретаря;
- 2) в администрации учреждения;
- 3) у руководителя организации;
- 4) в специальном отделе архива.

102. Возможна ли выдача дел в другие организации?

- 1) нет в любом случае;
- 2) да в любом случае;
- 3) да, если организация работает в той же отрасли;
- 4) нет, если дело запрашивает конкурирующая организация.

103. В каком случае возможна выдача дел в другие организации?

- 1) если заключён соответствующий договор между организациями;
- 2) если такая возможность предусмотрена в уставе или положении об организации;
- 3) если руководитель предприятия даёт разрешение на выдачу дела;
- 4) если дело запрашивают органы государственной власти.

104. В каком случае не допускается выдача отдельных документов из дела?

- 1) если запрос на выдачу не оформлен определённым образом;
- 2) если завершился делопроизводственный год;
- 3) если запрос делает конкурирующая организация;

4) если запрос на выдачу документа отправлен при помощи факсимильной связи.

105. В каком случае возможно изъятие документов из дела?

- 1) по требованию компетентных органов;
- 2) по требованию руководителя организации;
- 3) если они были подшиты в дело ошибочно;
- 4) ни в каком случае.

106. Какой этап является завершающим в делопроизводстве?

- 1) обработка дела для последнего хранения;
- 2) определение документа в дело;
- 3) аннулирование документа;
- 4) присвоение документу номера.

107. Как долго могут храниться документы в структурном подразделении?

- 1) не более 5 лет;
- 2) не менее 1 года;
- 3) не более 1 года;
- 4) не более 3 лет.

108. Где хранятся дела по истечении срока текущего хранения?

- 1) в архиве;
- 2) у руководителя организации;
- 3) у секретаря руководителя организации;
- 4) подлежат аннулированию.

109. Каким образом определяется ценность документов?

- 1) по положению в организации лица, подписавшего документ;
- 2) по сроку давности документа;
- 3) с помощью экспертизы;
- 4) в зависимости от того, машинописный или рукописный текст присутствует в документе.

110. Кто проводит экспертизу документа?

- 1) руководитель организации;
- 2) секретарь или делопроизводитель;
- 3) экспертная комиссия;
- 4) представитель другой организации.

111. Как называются документы, используемые в сфере управления?

- 1) организационно-распорядительные;
- 2) организационно-технические;
- 3) административные;
- 4) управленческие.

112. Какого вида организационно-распорядительных документов не существует?

- 1) организационных;
- 2) распорядительных;
- 3) информационно-справочных;
- 4) справочно-распорядительных.

113. Каким образом нужно указывать название документа?

- 1) прописными буквами;
- 2) первая буква – прописная, остальные – строчные;
- 3) в зависимости от документа;
- 4) по решению руководителя организации.

114. Где содержатся общие положения по составлению Устава организации?

- 1) в Административном Кодексе Российской Федерации;
- 2) в Гражданском Кодексе Российской Федерации;
- 3) в Налоговом Кодексе Российской Федерации;
- 4) в Конституции Российской Федерации.

115. Какими могут быть положения об организации?

- 1) типовыми и индивидуальными;
- 2) специальными и индивидуальными;
- 3) типовыми, индивидуальными и специальными;
- 4) типовыми.

116. Какой типовой акт определяет организацию работы предприятия?

- 1) положение;
- 2) устав;
- 3) штатное расписание;
- 4) должностные инструкции.

117. Должностная инструкция – это:

- 1) документ, издаваемый Правительством Российской Федерации в целях регламентации организационно-правового положения работника;
- 2) документ, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника;
- 3) документ, издаваемый организацией, в котором регламентируются условия труда работника;
- 4) документ, издаваемый организацией, в котором регламентируется размер должностного оклада.

118. Что не включается в текст должностной инструкции?

- 1) должностные обязанности;
- 2) права работника;
- 3) ответственность работника;
- 4) размер должностного оклада.

119. Для каких должностей предусмотрены инструкции?

- 1) для руководителей;
- 2) для исполнительских;
- 3) для технического персонала;
- 4) для всех.

120. В каком документе содержится указание должностных окладов?

- 1) штатное расписание;
- 2) должностная инструкция;
- 3) положение об организации;
- 4) устав организации.

121. В каком документе определены структура, численность и должностной состав работников организации?

- 1) положение об организации;
- 2) список сотрудников;
- 3) штатное расписание;
- 4) приказ о приёме на работу.

122. Что такое штатное расписание?

- 1) документ, определяющий должностные обязанности;
- 2) документ, определяющий структуру, численность и должностной состав работников организации с указанием должностных окладов;
- 3) документ, определяющий структуру, численность и должностной состав работников с описанием их рабочих мест;
- 4) список сотрудников, отражающий должностной состав работников и их личные данные.

123. Какой документ регламентирует специальные стороны деятельности предприятия?

- 1) инструкция;
- 2) положение;
- 3) приказ;
- 4) акт.

124. В каком документе можно найти информацию о правилах, регламентирующих научно-техническую деятельность организации?

- 1) в положении об организации;
- 2) в уставе организации;
- 3) в приказе о научно-технической деятельности организации;
- 4) в инструкции о научно-технической деятельности организации.

125. Инструкция – это:

- 1) документ, содержащий правила, регламентирующие организационные, научно-технические, финансовые и иные специальные стороны деятельности предприятия;
- 2) документ, содержащий правила, определяющие правовое положение организации, её права и обязанности;
- 3) документ, определяющий структуру и численность должностного состава предприятия;
- 4) документ, определяющий структуру, функции и права предприятия.

126. Правовой акт, определяющий структуру, функции и права предприятия, – это:

- 1) положение об организации;
- 2) устав организации;
- 3) правила деятельности предприятия;
- 4) специальная инструкция.

127. Устав организации – это:

- 1) правовой акт, определяющий порядок образования и организацию работы предприятия;

- 2) правовой акт, определяющий задачи и цели организации;
- 3) правовой акт, определяющий структуру, функции и права предприятия;
- 4) правовой акт, определяющий порядок разрешения спорных вопросов на предприятии.

128. В чём состоит назначение распорядительных документов?

- 1) в регулировании деятельности, и обеспечении реализации поставленных задач с максимальной эффективностью;
- 2) в дублировании организационных документов;
- 3) в организации системы поощрений и наказаний работников;
- 4) в дополнительном информировании работников внутри организации.

129. Какой документ издаётся руководителем организации в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед предприятием?

- 1) распоряжение;
- 2) приказ;
- 3) указание;
- 4) представление.

130. Какой из ниже перечисленных документов не издаётся руководителем единолично?

- 1) приказ;
- 2) указание;
- 3) распоряжение;
- 4) акт.

131. Какой документ издаётся в целях разрешения спорных вопросов?

- 1) указание;
- 2) распоряжение;
- 3) приказ;
- 4) служебная записка.

132. По какому слову распоряжение можно отличить от других документов, издаваемых руководителем?

- 1) приказываю;
- 2) рекомендую;
- 3) обязываю;
- 4) предлагаю.

133. Какой правовой акт издаётся по вопросам информационно-методического характера, а также связанными с выполнением приказов, инструкций и других актов, в том числе, вышестоящей организации?

- 1) распоряжение;
- 2) указание;
- 3) предложение;
- 4) приказ.

134. Какой из ниже перечисленных документов не относится к группе информационно-справочных?

- 1) объяснительная записка;
- 2) докладная записка;

3) список;

4) график.

135. Что не может являться документом переписки?

1) телеграмма;

2) e-mail;

3) факсограмма;

4) деловая записка.

136. Чем определяются виды деловой переписки?

1) наличием технических средств связи;

2) предпочтениями руководителя организации;

3) требованиями вышестоящей инстанции;

4) навыками работников.

137. Предложение – это:

1) вид докладной записки;

2) вид объяснительной записки;

3) вид отзыва;

4) вид заключения.

138. Сводка – это:

1) документ, содержащий обобщённые предложения по какому-либо вопросу;

2) документ, содержащий обобщённые данные по какому-либо вопросу;

3) документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определённый период;

4) документ, содержащий краткие сведения по вопросам планируемой деятельности.

139. Что должен содержать заголовок заключения?

1) название документа или вопроса, по которому оно подготовлено;

2) номер документа или вопроса, по которому подготовлено заключение;

3) основная мысль документа;

4) содержание заголовка произвольное.

140. Какой документ содержит мнение организации или специалиста по какому-либо вопросу?

1) отзыв;

2) заключение;

3) отчёт;

4) предложение.

141. Что содержат списки?

1) перечисление лиц, объектов;

2) обобщённые данные по определённому вопросу;

3) перечисление лиц, объектов с распределением в них требований и норм;

4) перечисление должностей с указанием должностных окладов.

142. Документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определённый период, – это:

1) отчёт;

- 2) сводка;
- 3) заключение;
- 4) перечень.

143. Какие документы создаются в результате отношений, возникших между организациями и их сотрудниками?

- 1) должностные инструкции;
- 2) штатное расписание;
- 3) документы по личному составу;
- 4) представления.

144. Что из нижеперечисленного относится к группе документов по личному составу?

- 1) должностная инструкция;
- 2) штатное расписание;
- 3) представление;
- 4) характеристика.

145. Какой документ предусматривает обязательное ведение кадровой документации?

- 1) Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- 2) Конституция Российской Федерации;
- 3) Постановление Совета Министров Российской Федерации «О ведении кадровой документации в учреждениях Российской Федерации»;
- 4) Трудовой Кодекс Российской Федерации.

146. Делопроизводство – это:

- 1) совокупность работ по документированию деятельности учреждения;
- 2) оформление документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия;
- 3) правильность оформления документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия.

Контингент аттестуемых: *(студенты 3 курса на базе 9 класса).*

Форма и условия аттестации: Формой промежуточной аттестации по **МДК 04.02.Современная оргтехника и организация делопроизводства** является *Дифференцированный зачет (устный опрос).*

Время выполнения:

Подготовка 30 мин;

выполнение 10 мин;

оформление и сдача 10 мин;

всего 4 часа

Текст задания: Перечень вопросов для дифференцированного зачета.

Критерии оценки: Итогом дифференцированного зачета является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен /не освоен»

Типовые задания для оценки освоения МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства
Перечень вопросов, для подготовки к дифференцированному зачету

1. Документ и его место в системе управления.
2. Основные факторы, определяющие сегодня рациональную организацию информационно-документационного обслуживания управленческой деятельности.
3. Нормативно-методические акты, регламентирующие создание и оформление документов.
5. Понятие «информация». Требования, предъявляемые к информации. Информация свободного и ограниченного доступа.
6. Понятие «документ», его развитие. Связь информации и документа.
7. Функции документа.
8. Развитие способов документирования и их применение в настоящее время.
9. Признаки документа и общая классификация документов по ним (регламент предприятия, положение о подразделениях, должностные инструкции, контракты).
10. Комплекс организационно-правовых документов, его состав. Виды учредительных документов и их значение для документационного обеспечения, правила составления и оформления.
11. Организационные документы, отражающие структуру организации, ее штатный состав, организацию работы коллектива. Правила их составления и оформления.
12. Распорядительные документы, издаваемые на основе коллегиальности принятия решений. Требования к их составлению, оформлению, хранению.
13. Распорядительные документы, издаваемые на основе единоличного принятия решений руководителем организации. Требования к их составлению, оформлению, формированию, хранению.
14. Информационно-справочные документы, их виды и назначение. Служебные письма, требования к ним.
15. Разновидности объяснительных и докладных записок, требования, предъявляемые к ним. Служебные записки.
16. Телеграммы и телефонограммы, область их применения, требования к составлению и оформлению.
17. Справки, их разновидности. Требования, предъявляемые к справкам.
18. Документирование деятельности коллегиальных органов. Протокол, его разновидности, порядок составления, обработки и оформления.
19. Акт, его виды и назначение. Порядок составления и оформления.
20. Понятие «комплекс документов». Первичные комплексы текстовых документов. Сложные комплексы документов.

21. Понятия «ценность документа», «экспертиза ценности». Возникновение и развитие экспертизы. Принципы и критерии экспертизы ценности документов.
22. Юридическое значение документа.
23. Общие требования к текстам и оформлению документов.
24. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения
25. Требования к конструированию бланков. Виды бланков. Бланки предприятий различных форм собственности.
26. Реквизит «наименование организации – автора документа», требования к нему.
27. Реквизит «справочные данные об организации – авторе документа», его состав.
28. Реквизит «адресат», его значение и современные требования к оформлению.
29. Даты в документе. Требования к их оформлению; дата как составная часть других реквизитов.
30. Реквизит «регистрационный номер документа», его значение.
31. Реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату документа». Когда и где он проставляется?
32. Порядок согласования документов и оформления внутреннего и внешнего согласования.
33. Порядок утверждения документов, виды утверждения.
34. Порядок подписания документов.
35. Оттиск печати как реквизит документа. Виды печатей, их назначение и применение. Требования к проставлению оттиска печати.
36. Обозначение вида документа.
37. Отметки на документе, их значение и оформление.
38. Резолюция, ее значение. Требования, предъявляемые к резолюции.
39. Реквизит «отметка об исполнителе», ее значение.
40. Реквизиты, придающие документу юридическую силу, требования к ним.
41. Унификация текста документа.
42. Способы представления унифицированных текстов (анкеты, таблицы, трафаретные тексты).
43. Общие требования к тексту документа.
44. Сценарий подготовки и движения документа.
45. Элементы текста: заголовок, приложения, требования к ним.
46. Лингвистические особенности текстов служебных документов.
47. Понятие «система документации», развитие систем.
48. Понятие «унифицированные системы документации».
49. Табель и альбом унифицированных форм документов организации как форма унификации документов и совершенствования работы с ними.
50. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений.

51. Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия.
52. Банковская гарантия. Документы, удостоверяющие платежеспособность
53. Бланки строгой отчетности
54. Обеспечение хранения документов
55. Каковы технические устройства ПК?
56. Перечислите основное аппаратное обеспечение секретаря-референта?
57. Перечислите основные составляющие элементы автоматизированной системы передачи информации.
58. Как классифицируются каналы связи в зависимости от важных направлений передачи информации?
59. Дайте определение телефонной сети.
60. Для чего предназначена видеосвязь? Каковы перспективы ее развития?
61. Объясните принцип действия факсимильного аппарата.
62. Что такое глобальная информационная сеть Интернет?
63. Зачем нужны протоколы передачи информации?
64. Что такое компьютеризация делопроизводства?
65. Какова технология работы с текстовыми документами?
66. Как выполняются электронные таблицы?
67. В чем состоит технология обработки персональной информации?
68. Зачем нужна система управления базами данных?
69. Какова технология выполнения и редактирования рисунков?
70. Укажите особенности работы с издательскими системами.
71. Перечислите устройства ввода текстовой и графической информации.
72. Назовите основные устройства вывода текстовой информации.
73. Каковы устройства вывода графической информации?
74. Перечислите мультимедийные средства и видеотехнологии.

2.3. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации.

МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения

Нормативно – правовая база:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности», ФЗ-132 от 24.11.96 с изменениями и дополнениями.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.

Основная литература:

1. Веселова Н.Ю. Организация туристической деятельности. Издательство: Дашков и К, 2016.
2. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: учебное пособие. Изд-во: Юнити-Дана, 2014.
3. Зорин И.В., Каверина Т.П. Туризм как вид деятельности. Изд-во: Юнити-Дана, 2016.

4. Соколова Н.А. Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование: Изд-во Волтерс Клувер, 2010.

Дополнительная литература:

1. Максименко С.В. Туристская деятельность. Международно-правовые аспекты. Одеса. Изд-во: Ластер, 2016.
2. Покровский Н.Е., Черняева Т.И. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие. Изд-во: ЛОТОС, 2015
3. Дашков, Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] : учебник / Л.П. Дашков, О.В. Памбухчиянц. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2016. — 687 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3598 — Загл. с экрана.
4. Липунцов, Ю.П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ДМК Пресс, 2014. — 224 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=40020 — Загл. с экрана.
5. Ширяев, В.И. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Ширяев, Е.В. Ширяев. — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2014. — 462 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=1026 — Загл. с экрана.
6. Смирнова, Г.А. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2014. — 369 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64043 — Загл. с экрана..

Интернет-ресурсы:

- www.turprofi.ru Портал для турагента
- www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
- www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
- www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
- www.zakonrf.info. Правовая система «Российское законодательство». Форма доступа:
- Электронные словари. Форма доступа: <http://slovari.yandex.ru>

МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Основная литература:

1. Кабашов, С.Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Ю. Кабашов, И.Г. Асфандиярова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА,

2016. — 294 с. — Режим доступа:

http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=20181 — Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

1. Рогожин, М.Ю. Справочник по делопроизводству [Электронный ресурс] : справочник. — Электрон. дан. — М. : Юстицинформ, 2013. — 256 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=10656 — Загл. с экрана.

2. Кузьмина, С.Н. Управление качеством услуг в туризме: Электронное учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С.Н. Кузьмина, Е.С. Тимофеева. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2014. — 182 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63857 — Загл. с экрана.

Интернет-ресурсы:

- www.working-papers.ru - Делопроизводство; - www.sekretariat.ru - ПРО Секретариат; - <http://www.top-personal.ru>.

2.4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Проектор, компьютеры, принтеры, сканеры, копиры, мультимедийная система.

Плакаты, действующие макеты, наборы таблиц, презентации по темам.

Компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

Нормативно - правовые акты, ГОСТы, рабочая тетрадь для выполнения практических работ, схемы, видео-доклады, презентации.

3. ОЦЕНКА ПО УЧЕБНОЙ И (ИЛИ) ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка:

1. Профессиональных и общих компетенций (далее ПК и ОК);
2. Практического опыта и умений.

Оценка по учебной и (или) производственной практике выставляется на основании данных *аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика, либо образовательного учреждения (для учебной практики).*

3.1. Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике

3.1.1. Учебная практика

Виды работ <i>Указываются в соответствии с разделом 3 рабочей программы профессионального модуля</i>	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У
1. Планирование деятельности подразделения	4.1		
2. Деловая игра на тему распределения функций на предприятиях индустрии туризма	4.2		
3. Оформление отчетно-планирующей документации	4.3		
4. Оценка и анализ работы подразделения	4.2		
5. Оформление отчетно-плановой документации о работе подразделения	4.3		

3.1.2. Производственная практика

Виды работ <i>Указываются в соответствии с разделом 3 рабочей программы профессионального модуля</i>	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У
Планировать деятельность подразделения.	4.1		
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	4.2		
Оформлять отчетно-планирующую документацию.	4.3		

3.1.3. ЗАДАНИЕ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКЕ

Вид профессиональной деятельности (из ФГОС)	Виды работ (из программы практики)	Содержание учебного материала, необходимого для выполнения работ
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Планировать деятельность подразделения.	Участие в разработке планов работы подразделения и всей организации; Участие в проведении деловых совещаний;
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Разработка должностных инструкций; Осуществление контроля исполнения принятых решений

подчиненных.		
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Участие в использовании всех видов оргтехники. Использование всех офисных программ. Работа в сети Интернет, связь с партнерами и клиентами с помощью интернета.

Руководитель практики (в СПбГЭУ)

(ФИО руководителя)

(подпись)

(дата выдачи задания)

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

4.1. Назначение

Экзамен (квалификационный) представляет собой демонстрацию теоретически знаний и практических навыков в форме ответа на вопросы экзаменационного билета и предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ .04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ по специальности 43.02.10 Туризм СПО.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен». Для вынесения положительного заключения об освоении ВПД, необходимо подтверждение сформированности всех компетенций, перечисленных в программе ПМ. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «Вид профессиональной деятельности не освоен».

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых, пакет для экзаменатора (эксперта) и оценочная ведомость.

Задания включают разноуровневые учебные задачи и задания

4.2. Задание для экзаменуемых

Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.

Оцениваемые компетенции	Основные показатели оценки результатов
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Уметь планировать деятельность подразделения
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Уметь организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Уметь оформлять отчетно - планирующую документацию.
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Повышение интереса к изучаемой дисциплине и к получению знаний в целом, расширение кругозора, углубление знаний

ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Проблемные задания по порядку организации и управлению в туристической индустрии
ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Активное стремление к положительному решению стандартных и нестандартных профессиональных задач. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Написание рефератов, докладов, сообщений по темам специальности
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Посещение библиотек, работа с Интернетом, просмотр познавательных каналов TV.
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Слаженность работы в коллективе, терпимость, общая культура, компетентность, вежливые уважительные взаимоотношения
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Активность в работе на практических занятиях, в работе группами на теоретических занятиях, лидерские качества при решении проблемных задач
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Ответы на проблемные вопросы.
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Осознанный интерес студентов ко всему новому в технике и науке

Инструкция (можно расширить)

1. Внимательно прочитайте задание (обязательный компонент).

Вы можете воспользоваться компьютером, принтером, сканером, мультимедийной системой.

Максимальное время выполнения задания 20 мин.

Раздаточные и дополнительные материалы (при необходимости)
ТК РФ, Инструкции, ГОСТы.

Часть А Экзаменационный вопрос билета

Часть Б Экзаменационный вопрос билета

4.3. Пакет для экзаменатора

Инструкция

1. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых (*обязательный компонент*).
2. Выполните задание.
3. Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе.

Количество вариантов заданий для экзаменуемых: 2 теоретических вопроса в экзаменационном билете.

Время выполнения каждого задания и максимальное время на экзамен (квалификационный):

Задание № 1 - мин./час.

Задание № 2 - мин./час.

Всего на экзамен _____ час.

Оцениваемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Номер и содержание задания
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Уметь планировать деятельность подразделения	<u>Задание 1</u> Аргументированный ответ на вопрос экзаменационного билета <u>Задание 2</u> Аргументированный ответ на вопрос экзаменационного билета <u>Задание 3 (по практике)</u>
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Уметь организовывать и контролировать деятельность подчиненных	<u>Задание 1</u> Аргументированный ответ на вопрос экзаменационного билета <u>Задание 2</u> Аргументированный ответ на вопрос экзаменационного билета <u>Задание 3 (по практике)</u>
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Уметь оформлять отчетно - планирующую документацию.	<u>Задание 1</u> Аргументированный ответ на вопрос экзаменационного билета <u>Задание 2</u> Аргументированный ответ на вопрос экзаменационного билета <u>Задание 3 (по практике)</u>

Условия выполнения заданий: оценить следующие компетенции

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Практический опыт, умения и знания.

Задание 1. Ориентировано на проверку освоения ПК 4.1.- ПК 4.2. ОК-1 – ОК-9.

Задание 2. Ориентировано на проверку освоения ПК 4.3. ОК- 1 – ОК -9

Задание 3. *(по практике)*

Проведение оценки .

Максимально возможное количество баллов -5. Квалификационный минимум баллов – 3.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он набрал 5 баллов ;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он набрал 4 балла;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал 3 балла ;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал менее 3 баллов

Разработчики: _____ Т,А,Трубина, _____ В,И, Мурмилюк

Ознакомьтесь с заданиями и их вариантами, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки, а также информацией оценочной ведомости *(макет ведомости, которая содержит данные о результатах аттестации по элементам профессионального модуля – МДК, учебной и/или производственной практике (заполняется до экзамена (квалификационного)).*

Наименование ПК и ОК	Основные показатели оценки результата	Оценка	
		освоил	не освоил
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Уметь планировать деятельность подразделения	ОСВОЕН	
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Уметь организовывать и контролировать деятельность подчиненных	ОСВОЕН	
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Уметь оформлять отчетно - планирующую документацию.	ОСВОЕН	
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Повышение интереса к изучаемой дисциплине и к получению знаний в целом, расширение кругозора, углубление знаний	ОСВОЕН	
ОК.2 Организовывать собственную	Проблемные задания по порядку организации и	ОСВОЕН	

деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	управлению в туристической индустрии		
ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Активное стремление к положительному решению стандартных и нестандартных профессиональных задач. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	ОСВОЕН	
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Написание рефератов, докладов, сообщений по темам специальности	ОСВОЕН	
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Посещение библиотек, работа с Интернетом, просмотр познавательных каналов TV.	ОСВОЕН	
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Слаженность работы в коллективе, терпимость, общая культура, компетентность, вежливые уважительные взаимоотношения	ОСВОЕН	
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Активность в работе на практических занятиях, в работе группами на теоретических занятиях, лидерские качества при решении проблемных задач	ОСВОЕН	
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать	Ответы на проблемные вопросы.	ОСВОЕН	

повышение квалификации.			
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Осознанный интерес студентов ко всему новому в технике и науке	ОСВОЕН	

Оформление экзаменационных билетов

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин « ____ » _____ 2019 г. протокол № ____ Председатель _____ Л.М. Змейкина	Квалификационный экзамен по профессиональному модулю ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации 43.02.10 Туризм Вариант № _____	Составлены в соответствии с Государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускника по специальности 43.02.10. Туризм Зам. директора _____ Нестеренко Е.А. « ____ » _____ 2019 г.
--	--	---

Текст задания *(по практике)*

Инструкция

- Последовательность и условия выполнения задания (частей задания) *(указывается при необходимости)* _____
- Вы можете воспользоваться *(указать, чем)* _____
- Максимальное время выполнения задания мин./час _____

Преподаватель _____

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

<i>№ п/п Код оценочно го средства</i>	<i>Тип оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол,	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в	Перечень дискуссионных

	дискуссия, диспут, дебаты	процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей,	Комплект разноуровневых задач и заданий

		аргументировать собственную точку зрения	
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	Фонд тестовых заданий
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт,

	(практическое задание)		конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППССЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект, дипломная работа)	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	ВКР по специальности СПО

РЕЦЕНЗИЯ

на контрольно-оценочные средства по специальности 43.02.10 «Туризм» по ПМ 04
«Управление функциональным подразделением организации»
Разработанные ФГБОУ ВО Санкт-Петербургский государственный экономический
университет
Колледж бизнеса и технологий
на 2021-2022 учебный год

Рецензируемые контрольно-оценочные средства по специальности 43.02.10 «Туризм» представляет собой систему заданий, разработанную на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

Контрольно-оценочные средства соответствуют требованиям, целям и задачам ФГОС СПО и учебному плану. Они призваны обеспечивать оценку компетентности выпускников по профессиональному модулю 04 «Управление функциональным подразделением организации».

При разработке контрольно-оценочных средств для контроля качества изучения дисциплин учитываются все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у обучающихся компетенций и степень общей готовности выпускников к профессиональной деятельности.

Разработанные контрольно-оценочные средства в полной мере соответствуют заявленному уровню подготовки и обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями. Таким образом, контрольно-оценочные средства могут быть использованы для подготовки обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм».

Рецензент:

Генеральный директор ООО ТОЦ «ПАФОС» _____ Машатина М.Ю.

М.П.

