



Педагогическим советом Колледжа
Протокол №04 от «15» января 2026г

УТВЕРЖДЕНО:

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

***ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА***

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности: *43.02.16 Туризм и гостеприимство*

Квалификация: *специалист по туризму и гостеприимству*
год начала подготовки: 2026

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Старикова Е.В.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>к.т.н. Цикин В.П.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>


Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Директор ООО "Дулёв ручей"</i>	<i>Честных В.Д.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2 Структура и содержание профессионального модуля**
- 3 Методические указания по проведению практических
занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической
подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5 Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
- 6 Условия реализации профессионального модуля**
- 7 Информационное обеспечение реализации программы
профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3</i>

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен¹:

Иметь практический опыт	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
-------------------------	---

¹Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации), - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 306 часов

в том числе в форме практической подготовки – 72 часа

Из них на освоение МДК 01.01 – 80 часов; МДК 01.02 – 61 час; МДК 01.03– 81 час.

в том числе самостоятельная работа – 12 часов.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 24 часа,

Аттестация по модулю -12 часов.



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК			Практики		
				Всего	В том числе			Учебная	Производст.
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства	80	-	80	32	4	12		
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	61	-	61	19	4	-		
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства	81	-	81	39	4	12		
ПК 1.1 – ПК 1.4	Учебная практика	36	36					36	
ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Производственная практика	36	36						36
	Аттестация по модулю	12	12						
	Всего:	306	72	222	90	12	24	36	36



**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля
«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства 30/32/4		
Тема 1.1. Организация и технологии работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства	Содержание Подразделения (службы) предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Тема 1.2. Функции управления подразделениями (службами) предприятий туризма и гостеприимства	Содержание Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных	26



	функций	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	В том числе практических занятий	32
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6



	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Составление графиков выхода на работу.	6
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
	Самостоятельная работа: решение ситуационных задач	4
Учебная практика раздела 1 Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		12
Производственная практика раздела 1 Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.		12
Консультация		2
Промежуточная аттестация		12



Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства		38/19/4
Тема 2.1. Введение в делопроизводство. Знакомство с общими и профессиональными компетенциями специалиста по туризму и гостеприимства	Содержание	6
	Сущность делопроизводства	
	Ознакомление с федеральным государственным стандартом специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов. Служебные документы. Виды документов. Жанры документов	
	В том числе практических занятий	4
	Профессиональные компетенции специалиста по туризму и гостеприимства. Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства. Унификация и стандартизация управленческой документации. Документы в деятельности туризма и гостеприимства.	
Тема 2.2. Классификация современных средств оргтехники	Содержание	8
	Обзор современной оргтехники в туризме	
	Обзор современной оргтехники в гостеприимстве	
	Классификация оргтехники	
	Описание современных средств оргтехники. Средства коммуникации-телефоны. Факсимильный аппарат. Ризограф. Уничтожители бумаг.	
	В том числе практических	4
	Подключение и настройка локальных и сетевых многофункциональных устройств (принтер, ксерокс, факс, сканер) Выполнение операций копирования документов и сканирования.	
Тема 2.3 Общие нормы и правила оформления документов	Содержание	6
	Порядок составления документов (размеры бумаги, полей, нумерация страниц).	
	Общие требования к текстам и оформлению документов.	
	Организационные документы. Распорядительные документы.	




ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 10

	<p>Виды информационно-справочных документов.</p> <p>В том числе практических занятий</p> <p>Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)</p> <p>Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Составление приказов, личных дел, списка работников.</p>	4	
<p>Тема 2.4 Организация документооборота на предприятии</p>	<p>Содержание</p> <p>Общие правила организации документооборота</p> <p>Прием и обработка поступающих документов</p> <p>Регистрация и индексация документов</p> <p>Формы регистрации документов</p> <p>Порядок прохождения создаваемых документов</p> <p>Контроль исполнения документов</p> <p>Номенклатура дел. Требования к составлению и оформлению номенклатуры дел</p>	10	
	<p>В том числе практических занятий</p> <p>Регистрация и индексация документов.</p> <p>Регистрация входящих и исходящих документов. Работа с типовыми документами подразделения (должностная инструкция, положение о структурном подразделении).</p> <p>Составление и оформление номенклатуры дел. Деловая ситуация: «Организация делопроизводства туристской фирмы».</p>		5
	<p>Содержание</p> <p>Правила хранения документации</p> <p>Хранение персональной кадровой документации</p> <p>Требования, предъявляемые к доступу кадровой документации</p> <p>Правила хранения трудовых книжек</p> <p>Защита персональных данных работников. Согласие на обработку персональных</p>		7

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

	данных В том числе практических занятий: Контрольная работа (итоговый тест)	2
	Самостоятельная работа Разработать положение и структуру службы делопроизводства (документационного обеспечения управления туризмом и гостеприимством)	4
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		12
Производственная практика раздела 2 Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		12
Раздел 3. Автоматизированные системы управления на предприятиях туризма и гостеприимства		24/39/4
МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятия туризма и гостеприимства		
Тема 3.1. Программно-информационные технологии на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание Роль информационных технологий в управлении. Виды информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства. Роль и место автоматизированных систем управления на современном предприятии индустрии гостеприимства. Принципы автоматизации предприятий.	11
	Виды основных программ, автоматизирующих деятельность предприятий туризма и гостеприимства.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	5
	Ознакомление и работа с основными программами, автоматизирующих деятельность	



	предприятий туризма и гостеприимства.	
Тема 3.2. Программное обеспечение на базе Microsoft Office для автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	9
	Роль офисных технологий в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	
	Офисные технологии на предприятиях сферы туризма и гостеприимства	
	Использование программ Microsoft Office в сфере туризма и гостеприимства	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
«Электронные таблицы Excel»		
«Учет рабочего времени. Создание табеля и расчет заработной платы»		
«Работа со встроенными функциями»		
«Работа с базой данных Туризм. Создание и заполнение таблиц»		
«Работа с базой данных Туризм. Создание запросов на выборку»		
«Работа с базой данных Туризм. Создание запросов с вычисляемыми полями»		
«Работа с базой данных Туризм. Создание и работа с формами»		
«Работа с базой данных Туризм. Создание различных отчетов»		
Тема 3.3 Сетевые программные платформы и облачные решения в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4
	Понятие облачных технологий. Преимущества использования технологии «облачных вычислений» в современной системе управления предприятием. Примеры применения современных систем на основе «облачных вычислений» в индустрии туризма за рубежом и в России.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
Изучение сетевых программных платформ в деятельности предприятий туризма и гостеприимства		
Изучение облачных технологий в деятельности предприятий туризма и гостеприимства		
CRM-системы в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 3.4. Программы автоматизации предприятий гостеприимства	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Применение информационных технологий в управлении гостиничным комплексом. Фирмы-разработчики программного обеспечения для сферы гостеприимства.	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 13

	Структура комплексных систем управления отелем. Назначение, основные компоненты и функции программы. Работа в программе «Libra». Бронирование номеров. Групповые брони. Работа в программе «Libra». Работа с модулем службы размещения. Работа в программе «Libra». Модуль кассира. Работа со счетами клиентов.	
	Самостоятельная работа Типы цифровых сервисов в сфере туризма и гостеприимства Современные картографические и навигационные сервисы он-лайн для организации туристских маршрутов. Перспективные направления использования Интернет в деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4
Консультация		2
Промежуточная аттестация		12
Учебная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков работы с основными программами, автоматизирующими деятельность предприятий туризма и гостеприимства.		12
Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков работы с основными программами, автоматизирующими деятельность предприятий туризма и гостеприимства.		12
Итого		294
Аттестация по модулю		12
Всего		306



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства

Практическое занятие 1

Тема: Каналы продаж гостиничного продукта

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: формирование навыка по выбору канала сбыта гостиничных услуг.

Содержание: на примере отеля (2*,3*,4*,5*) определить какие каналы сбыта максимально эффективны. Обосновать выбор, дать характеристику основным направлениям продаж.

Практическое занятие 2

Тема: Понятие и классификация функций управления.

Вид: Круглый стол

Цель: дать оценку трудовой деятельности персонала: сущность, цели, критерии.

Содержание: Понятие и классификация функций управления. Менеджмент, управление, организация, функции, менеджер, процесс, искусство, процессный подход.

Практическое занятие 3

Тема: Организационная функция как общая функция управления.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: проанализировать: школу научной организации труда в эволюции управленческой мысли; школу административного управления в эволюции управленческой мысли.



Содержание: Оргструктура, механистический тип, линейно-функциональная структура, дивизиональная структура, органический тип организации, матричная организационная структура, сетевая структура, делегирование.

Практическое занятие 4

Тема: Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации труда. Мотивационный процесс

Вид: Тест

Содержание:

1. Мотив — это:

1. Физиологически или психологически испытываемый человеком недостаток чего-либо.
2. Внутреннее побуждение личности к определенному поведению.
3. Совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к действию.
4. Результат удовлетворения потребности.

2. Как соотносятся понятия «мотивация» и «стимулирование»?

1. Мотивация шире стимулирования.
2. Мотивация уже стимулирования.
3. Это равнозначные понятия.

3. Согласно теории Ф. Херцберга процесс «удовлетворенность — отсутствие удовлетворенности» находится под влиянием:

1. Факторов, в основном связанных с окружением, в котором осуществляется работа.
2. Факторов, связанных с содержанием работы, т. е. с внутренними по отношению к работе факторами.
3. Факторов, связанных с ожиданием ценности получаемого вознаграждения.
4. Факторов, влияющих на процесс «неудовлетворенность — отсутствие неудовлетворенности».

4. Д. Мак-Грегор выделил два противоположных подхода к управлению: теорию X и Y. Традиционное управление отражает концепцию теории X. Теория Y, наоборот, отражает демократический стиль руководства. Из перечисленных характеристик выделите те, которые не относятся к теории X.

1. Надзор и угроза наказания далеко не единственные средства воздействия на персонал и объединения усилий для достижения целей организации.
2. Личная приверженность целям организации зависит от вознаграждения, которое более всего связано с удовлетворением высших потребностей человека.
3. Человек не хочет нести ответственность и предпочитает, чтобы им руководили.
4. Работа так же естественна, как игра.
5. У человека мало честолюбия, и больше всего он нуждается в уверенности в завтрашнем дне.
6. Человек имеет врожденную антипатию к труду, пытается «улизнуть» от него, нуждается в принуждении к труду и санкциях в случае уклонения.

5. Мотив аффилиации — это мотив, связанный:

1. С осознанием общественного значения деятельности, которую выполняет работник.
2. Со стремлением быть похожим на авторитетную личность.
3. Со стремлением человека влиять на других людей.



4. Со стремлением к установлению и поддержанию отношений с другими людьми.

6. Какие из утверждений не является верным с точки зрения теории А. Маслоу:

1. Люди постоянно испытывают потребности.
2. Потребности низкого уровня начинают активно действовать после удовлетворения потребностей высокого уровня.
3. Удовлетворенная потребность является мотиватором.
4. Потребности, находящиеся ближе к основанию «пирамиды», требуют первостепенного удовлетворения.

7. Согласно теории Ф. Херцберга не относятся к мотивирующим следующие факторы:

1. Условия работы.
2. Достижения.
3. Оплата труда.
4. Процесс работы.

8. Какие из данных ожиданий не являются компонентами мотивационной теории ожиданий:

1. Ожидание собственных усилий.
2. Ожидание того, что усилия дадут желаемые результаты.
3. Ожидание того, что результаты повлекут за собой вознаграждение.
4. Ожидания организации относительно способностей работника.
5. Ожидаемая ценность вознаграждения.

9. Потребности разделены на три группы в содержательных теориях:

1. В теориях А. Маслоу и К. Альдерфера.
2. В теориях Ф. Херцберга и А. Маслоу.
3. В теориях К. Альдерфера и Д. МакКлелланда.
4. В теориях Э. Локка и К. Альдерфера.

10. В теории К. Альдерфера выделены следующие потребности:

1. Потребность существования.
2. Потребность власти.
3. Потребность связи.
4. Потребность достижения.
5. Потребность роста.

11. Кто считал, что поведение человека обуславливают три потребности: власть, успех и причастность:

1. А. Маслоу;
2. Д. Мак-Клелланд;
3. Ф. Герцберг;
4. В. Врум.

12. Кто в своей теории выделил две группы факторов: гигиенические и мотивации:

1. А. Маслоу;
2. Д. Мак-Клелланд;
3. Ф. Герцберг;
4. В. Врум.

13. К долгосрочным относятся следующие мотиваторы:

1. Повышение оплаты труда.
2. Гибкое рабочее время.
3. Оплата рационализаторских предложений.



4. Реализация собственной инициативы.
5. Предоставление автомобиля для выполнения работы.

14. Какие из утверждений не являются верными с точки зрения теории А. Маслоу:

1. Удовлетворенная потребность является мотиватором.
2. Люди постоянно испытывают потребности.
3. Потребности, находящиеся ближе к основанию «пирамиды», требуют первостепенного удовлетворения.
4. Потребности низкого уровня начинают активно действовать после удовлетворения потребностей высокого уровня.

15. Какие из перечисленных элементов не являются элементами модели мотивации Портера — Лоулера:

1. Ценность вознаграждения.
2. Внешнее вознаграждение.
3. Потребности самовыражения.
4. Оценка вероятности связи «усилия — вознаграждения».
5. Гигиенические факторы

Практическое занятие 5

Тема: Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.

Вид: Круглый стол

Цель: Дать оценку методам формирования лояльности сотрудников компании: расчетная, эмоциональная, нормативная. Привести примеры, наиболее известных инструментов для повышения лояльности.

Содержание: На примере компании (турфирма или гостиница) определить методы используемые для формирования лояльности сотрудников. Обосновать выбор.

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема 2.1. Введение в делопроизводство. Знакомство с общими и профессиональными компетенциями специалиста по туризму и гостеприимства

Содержание: Профессиональные компетенции специалиста по туризму и гостеприимства.

Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства. Унификация и стандартизация управленческой документации. Документы в деятельности туризма и гостеприимства.

Тема 2.2. Классификация современных средств оргтехники

Содержание: Подключение и настройка локальных и сетевых многофункциональных устройств (принтер, ксерокс, факс, сканер) Выполнение операций копирования документов и сканирования.

Тема 2.3 Общие нормы и правила оформления документов

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

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

Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.



Составление приказов, личных дел, списка работников.

Тема 2.4 Организация документооборота на предприятии

Содержание: Регистрация и индексация документов.

Регистрация входящих и исходящих документов. Работа с типовыми документами подразделения (должностная инструкция, положение о структурном подразделении). Составление и оформление номенклатуры дел. Деловая ситуация: «Организация делопроизводства туристской фирмы».

Тема 2.5 Хранение документации

Содержание: Контрольная работа (итоговый тест)

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятия туризма и гостеприимства

Тема 3.1. Программно-информационные технологии на предприятиях туризма и гостеприимства

Содержание: Ознакомление и работа с основными программами, автоматизирующими деятельность предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 3.2. Программное обеспечение на базе Microsoft Office для автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Содержание:

«Электронные таблицы Excel»

«Учет рабочего времени. Создание табеля и расчет заработной платы»

«Работа со встроенными функциями»

«Работа с базой данных Туризм. Создание и заполнение таблиц»

«Работа с базой данных Туризм. Создание запросов на выборку»

«Работа с базой данных Туризм. Создание запросов с вычисляемыми полями»

«Работа с базой данных Туризм. Создание и работа с формами»

«Работа с базой данных Туризм. Создание различных отчетов»

Тема 3.3 Сетевые программные платформы и облачные решения в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Содержание: изучение сетевых программных платформ в деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Изучение облачных технологий в деятельности предприятий туризма и гостеприимства

CRM-системы в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Тема 3.4. Программы автоматизации предприятий гостеприимства

Содержание: применение информационных технологий в управлении гостиничным комплексом. Фирмы-разработчики программного обеспечения для сферы гостеприимства.

Структура комплексных систем управления отелем.

Назначение, основные компоненты и функции программы.



Работа в программе «Libra». Бронирование номеров. Групповые брони. Работа в программе «Libra». Работа с модулем службы размещения. Работа в программе «Libra». Модуль кассира. Работа со счетами клиентов.

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

МДК 01.01. Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства

Тема 1.2. Функции управления подразделениями (службами) предприятий туризма и гостеприимства

Содержание: Решение ситуационных задач

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема: Тема 2.5. Хранение документации

Содержание: Разработать положение и структуру службы делопроизводства (документационного обеспечения управления туризмом и гостеприимством)

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятий туризма и гостеприимства

Тема 3.3: Сетевые программные платформы и облачные решения в автоматизации деятельности предприятий туризма и гостеприимства

Содержание: Типы цифровых сервисов в сфере туризма и гостеприимства

Современные картографические и навигационные сервисы он-лайн для организации туристских маршрутов.

Перспективные направления использования Интернет в деятельности предприятий туризма и гостеприимства

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 01.01	Экзамен – 3 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
МДК 01.02	Дифференцированный зачет – 4 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
МДК 01.03	Экзамен – 5 семестр	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы
Учебная практика	Дифференцированный зачет – 4 семестр	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет – 5 семестр	-
Промежуточная аттестация – аттестация по модулю – 5 семестр		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Предоставление гостиничных услуг гостям Решение ситуаций в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Предоставление гостиничных услуг гостям Решение ситуаций в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Знать программное обеспечение отелей
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Взаимодействовать с коллегами, туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами



	продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Знать ресурсосбережение, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Знать нормативные документы, регламентирующие организацию деятельность индустрии туризма и гостеприимства

4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио. Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на аттестацию – экзамен квалификационный

Коды	Показатели оценки результата	Оценка
------	------------------------------	--------



проверяемых компетенций или их сочетаний		(да / нет)
ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

Курсовой проект (работа) не предусмотрен

4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 Типовые задания для текущей оценки освоения

МДК 01.01 Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства,

МДК 01.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства,

МДК 01.03 Автоматизация систем управления предприятия туризма и гостеприимства

Тестовые задания разработаны с учетом профессиональных компетенций включающих общие компетенции:

- ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)
- ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)
- ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (включают ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК07, ОК09)
- ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги (включают ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09)



Типовые тестовые задания

Задание № 1. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Методы управления	
1. Организационные	А. Инвестиции, премии, бонусы, штрафы.
2. Административные	Б. СПК, условия труда, стили управления, социальное планирование.
3. Экономические	В. Приказы, директивы, резолюции, выговоры.
4. Социально-психологические	Г. Инструкции, законы, нормы, уставы.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 2. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

1. Субординация	А. Одна из организационно-технических форм человеческих взаимодействий, проявляющаяся в вертикальном упорядочении снизу вверх (управляемый предпринимает организационные действия, на которые обязан реагировать управляющий, например, вносит предложение, подает жалобу, отказывается выполнять распоряжение ввиду его незаконности)
2. Координация	Б. Согласование действий, элементов внутри системы управления и внешних связей по отношению к рассматриваемой системе, для достижения внешних целей.
3. Реординация	В. Служебное подчинение младшего по занимаемой должности старшему, исполнение правил служебной дисциплины.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 3. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Термин «организация» используется в разных смыслах, сопоставьте:	
1. Организация как структура	А. Динамичный процесс и управленческая деятельность, которая необходима для использования ресурсов



	компании.
2. Организация как функция	Б. Коллектив прилагающий свои усилия для выполнения миссии.
3. Организация как система	В. Состоит из компонентов, каждый из которых обладает исключительными свойствами, способностями и взаимными ассоциациями. Составные элементы связаны между собой таким сложным образом, что действия, предпринятые одним человеком, имеют далеко идущие последствия для других.
4. Организация как группа лиц	Г. Взаимодействие между различными должностями, которые создаются для реализации поставленных целей.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 4. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Уровни управления в организации сопоставьте с должностями:	
1. Высший уровень	А. Руководитель службы СПиР, главный инженер, руководитель службы питания
2. Средний уровень	Б. Директор, президент, генеральный управляющий отеля
3. Низший уровень	В. Супервайзер, старший администратор, старшая горничная

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 5. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Соотнесите состав элементов организации:	
1. Организация производства	А. Рабочее место; Материальные объекты – предметы труда, продукты труда; Оказание услуг; Труд; Технологии; Информационные ресурсы
2. Организация труда	Б. Система управления; Организационная структура управления; Менеджмент; Функции, методы, процессы управления.



3. Организация управления	В. Характеристика персонала; Планирование численности; Набор, отбор, расстановка кадров; Адаптация, обучение, мотивация, аттестация
---------------------------	--

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 6. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:






Жизненный цикл организации, сопоставьте этапы и признаки:	
1. Создание	А. На данной стадии компании приобретают стабильность и репутацию. Нарбатывается база клиентов. Компания приобретает известность бренда.
2. Рост	Б. Организация должна в первую очередь заботиться о достижении уникальности и адаптивности. Она должна решить, как изменить себя (диверсификация услуг), чтобы сохранить свои конкурентные позиции.
3. Зрелость	В. Прибыльность снижается по мере выравнивания продаж и остановки инноваций. Компании могут предпринять различные корректирующие действия (например, использовать новые методы привлечения и удержания клиентов). Необходимо внедрять инновации.
4. Упадок	Г. На этой стадии основной задачей организации является выживание в качестве жизнеспособной системы. Создается структура организации. Оформляются организационные документы. Вкладываются средства. Коллектив не сформирован.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 7. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды организационных структур:

1. Линейная	А. 
2. Функциональная	Б. 
3. Линейно-функциональная	В. 
4. Матричная	Г. 
5. Дивизионная	Д. 

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

Задание № 8. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Распределите должности по подразделениям	
1. Служба приема и размещения	А. Горничная
2. Служба питания	Б. Старший администратор
3. Служба обслуживания номеров	В. Метродотель

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 9. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Функция управления, сопоставьте определения:	
1. Планирование	А. Постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем своевременного



	обнаружения возникающих в ходе производственно-хозяйственной деятельности объектов управления проблем и изменений внешней среды. Вместе с тем позволяет определить, какая деятельность на пути достижения цели была наиболее эффективна.
10. Основные элементы контроля, сопоставьте:	В. Процесс разработки
1. Объект	А. Менеджеры фирм и институты
2. Предмет	Б. Наблюдение, спрос, транзакции
3. Контроль	В. Процесс определения цели объединения
3. Субъект	Б. Предприятия в организации
4. Инструмент	У. Становление взаимодействия между людьми и деловым совместного труда, работы и эффективного выполнения задач.
4. Мотивация	Г. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личностных целей и целей организации.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 10. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 11. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Критерии эффективности управленческих решений, сопоставьте:

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

			4
--	--	--	---

Задание № 12. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

--

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:



1	2	3	4

Задание № 13. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Модели обучения персонала, сопоставьте:	
1. Пассивная модель	А. Обучаемый выступает в роли "объекта" обучения (слушает и смотрит);
2. Активная модель	Б. Взаимодействие (моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем).
3. Интерактивная модель	В. Обучаемый выступает "субъектом" обучения (самостоятельная работа, творческие задания);

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 14. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Основные этапы процесса обучения персонала:	
1. Подготовка	А. Этап включает наблюдение того, как совершается та или иная операция или работа в целом. После необходимо проверить, что понял, разобрал и усвоил обучаемый; задать ему контрольные вопросы, а затем повторить процесс. Необходимо быть полностью уверенным, что обучаемый действительно усвоил операции или процесс;
2. Демонстрация	Б. Обучаемый должен самостоятельно выполнять порученную ему работу. Обучающему необходимо регулярно проверять, как его подопечный выполняет операции и процессы, и в случае необходимости направлять его действия
3. Опыт	В. После проведения проверки того, как обучаемый усвоил обучение, необходимо дать ему возможность самостоятельно провести операцию или процесс. Наставнику необходимо находиться рядом, чтобы иметь возможность своевременно поправить допущенные ошибки или скорректировать неверные действия. В случае необходимости



	следует повторить инструкцию или правила техники безопасности. Этап продолжают до тех пор, пока обучаемый полностью овладеет основными умениями и навыками;
4. Заключение	Г. Необходимо как следует проверить, что обучаемый знает о предстоящей работе и как ее следует совершать. Необходимо мотивировать потребность в повышении квалификации и пробудить желание и интерес к обучению;

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 15. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды обучения:	
1.Подготовка кадров	А. Планомерное и организованное обучение и выпуск квалифицированных кадров, владеющих совокупностью специальных знаний, умений, навыков
2.Переподготовка кадров	Б. Обучение кадров с целью усовершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в связи с ростом требований к профессии или повышением в должности
3.Повышение квалификации	В. Как правило, это курсы с трудоустройством - обучение кадров с целью освоения новых знаний, умений и навыков в связи с овладением новой профессии.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 16. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Определение среды организации:	
1. Глобальная макросреда	А. Климат, культура, машины/оборудование, работа и рабочие процессы, сотрудников организации или косвенно/напрямую связанных с ней персон, методы управления.
2. Локальная макросреда	Б. Жара, духота, плохая освещенность, постоянный шум, удобное кресло, благоприятные санитарно-гигиенические условия



3. Физический микроклимат	В. Обстановка в обществе, совокупность экономических, культурных, политических и др. условий. Стабильность в экономической, политической жизни общества.
4. Внутренняя среда	Г. Организация, в структуру которой входит трудовой коллектив. Размеры организации, статусно-ролевая структура, отсутствие функционально-ролевых противоречий, степень централизации власти, участие сотрудников в планировании, в распределении ресурсов, состав структурных подразделений (половозрастной, профессиональный, этнический) и т.д.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание № 17. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

1. Должностная инструкция	А. Документ, в котором отражен набор квалификационных характеристик, которыми должен обладать сотрудник.
2. Квалификационная карта	Б. Документ, который позволяет учесть личные характеристики и потенциал профессионального развития, типы поведения и социальные роли.
3. Карта компетенций	В. Локальный организационно-правовой документ, устанавливающий для работника конкретные должностные обязанности в соответствии с занимаемой должностью.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 18. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Методы управления сопоставьте:	
1. Организационные	А. Инвестиции, премии, бонусы, штрафы.
2. Административные	Б. СПК, условия труда, стили управления, социальное планирование.
3. Экономические	В. Приказы, директивы, резолюции, выговоры.
4. Социально-психологические	Г. Инструкции, законы, нормы, уставы.



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 19. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Составляющие элементы метода и названия:	
1. Древо целей	А. Срочно, Не срочно, Важно, Не важно
2. Квадрат Декарта	Б. Деление от одной большой цели на более мелкие задачи в несколько этапов до максимально простых действий
3. Матрица Эйзенхауэра	В. Что случится, если это произойдет? Что случится, если это НЕ произойдет? Что НЕ случится, если это произойдет? Что НЕ случится, если это НЕ произойдет?

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 20. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте качества руководителя:	
1. Деловые	А. Высокий уровень образования, опыт, умение искать новые формы и методы работы, высокие компетенции
2. Профессиональные	Б. Отзывчивость, уверенность в себе, искренность, оптимизм
3. Личностные	В. Честолюбие, умение организовать работу подчиненных и оперативно решать возникающие рабочие вопросы., коммуникабельность, умение расположить к себе собеседника и убедить в правильности своих убеждений

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 21. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды планирования по срокам:	
1. Долгосрочное	А. Tактическое
2. Среднесрочное	Б. Oперативное
3. Краткосрочное	В. Стратегическое

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:



1	2	3

Задание № 22. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды планирования по срокам:	
1. Долгосрочное	А. До 1 года
2. Среднесрочное	Б. Более 5 лет
3. Краткосрочное	В. От года до 5 лет

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 23. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды планирования:	
1. Планы-цели	А. Планы, предписывающие их сроки и порядок осуществления в стандартных ситуациях
2. Планы повторяющихся действий	Б. Планы, составляемые для решения специфических проблем.
3. Планы неповторяющихся действий	В. Планы, представляющие собой набор качественных и количественных характеристик будущего желаемого состояния объекта управления.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 24. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды планирования:	
1. Продуктивно-тематическое планирование	А. Заключается в планировании объемов работ, в загрузке подразделений и исполнителей, построении календарных графиков проведения работ по отдельным исполнителям, подразделениям, проектам и в распределении работ по отдельным календарным периодам.
2. Календарное планирование	Б. Включает расчеты материальных, трудовых и финансовых ресурсов, необходимых для выполнения номенклатурно-тематических заданий, а также оценку экономических результатов



	и эффективности деятельности организации.
3. Ресурсное планирование	В. Заключается в формировании плана развития организации (плана развития, ликвидационного плана), определяющего мероприятия по обновлению продукции, совершенствованию технологии и организации производства. На производственной стадии этот вид планирования предусматривает разработку и оптимизацию производственных программ предприятий и отделов.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 25. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Стили руководства, сопоставьте по описанию:	
1. Авторитарный	А. Сотрудники сами определяют, в какие сроки смогут выполнить задачу и что им для этого нужно, а руководитель берет на себя создание необходимых условий и дает советы, если его просят. Команда может прислушаться к ним или обсудить с руководителем свой вариант и поступить по-своему. При таком подходе у сотрудников много свободы, поэтому руководитель следит за основными этапами работы и направляет команду в нужное русло. Он не тратит время на контроль каждого шага сотрудников, и они могут сделать больше, чем ожидалось. Руководитель не отделяет себя от коллектива и общается с сотрудниками на равных.
2. Либеральный	Б. Руководитель принимает решения сам, но советуется с подчиненными и делегирует контроль некоторых этапов работы. Каждый участник команды может предложить свое решение задачи и скорректировать сроки. Часто руководители используют коучинг: не предлагают решения, а задают наводящие вопросы и предлагают сотрудникам разобраться самостоятельно. Такой



	подход помогает подчиненным быстро расти. Работники свободно общаются с руководителем и могут встречаться с ним вне работы.
3. Демократический	В. Руководитель единолично принимает решения и контролирует каждый этап работы команды. Он дает сотрудникам инструкции: какую задачу, каким способом и в какой срок нужно выполнить. Это помогает сотрудникам концентрироваться на работе, а не на принятии решения. Руководитель общается с подчиненными только в рамках задач. Он не спрашивает мнения работников и его решение не подлежит обсуждению.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 26. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Стили руководства, сопоставьте схематическое изображение:	
1. Авторитарный	А.
2. Либеральный	Б.
3. Демократический	В.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 27. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Модели обучения персонала, сопоставьте:	
1. Пассивная модель	А. Обучаемый выступает в роли



	"объекта" обучения (слушает и смотрит);
1. Активная модель	Б. Взаимодействие (моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем).
2. Интерактивная модель	В. Обучаемый выступает "субъектом" обучения (самостоятельная работа, творческие задания);

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 28. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения:	
1. Аттестация персонала	А. Совокупность организационных мероприятий, облегчающих новому работнику овладение новыми трудовыми функциями, знаниями и навыками, усвоение правил и стандартов поведения, приспособление к условиям труда и социальной среде.
2. Адаптация персонала	Б. Система консультационной поддержки, аналитической оценки и независимой экспертизы кадрового потенциала организации
3. Аудит персонала	В. Процедура определения квалификации, деловых знаний, практических навыков, деловых качеств работника и установления их соответствия (несоответствия) занимаемой должности.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 29. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Цели аттестации, сопоставьте:	
1. Основные	А. Улучшение управления персоналом и повышение эффективности кадровой работы. Повышение ответственности и исполнительской дисциплины.
2. Дополнительные	Б. Оценка результатов труда сотрудника. Определение соответствия их занимаемой должности. Выявление



	недостатков в уровне подготовки. Составление плана развития работника
3. Общие	В. Проверка совместимости с коллективом (умение работать в команде, лояльность к организации, работодателю и руководству). Проверка мотивации к труду, к работе в данной должности. Определение перспектив развития карьеры работника

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 30. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды аттестации персонала:	
1.Итоговая	А. Направление на учебу, утверждение в новой должности и пр., проводится перед принятием соответствующего решения. Нередко для этого используются специальные оценочные центры.
2.Промежуточная	Б. Дается полная и разносторонняя характеристика трудовой деятельности и морального облика работника за весь период, помогающая лучше его понять, предвидеть поведение в сложных ситуациях. Обычно она проводится раз в 3-5 лет специальной комиссией, что снижает субъективизм и повышает комплексность
3.Специальная	В. Осуществляется непосредственным руководителем с учетом результатов предыдущей. В крупных фирмах для менеджеров и специалистов она проводится раз в год; для других категорий (новичков, лиц, включенных в резерв) - гораздо чаще (для рабочих и младших служащих раз в 6 мес.).

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 31. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Этапы процесса адаптации:	
----------------------------------	--



1.Ознакомительный	А. Приобретение, углубление и совершенствование необходимых навыков и знаний, формирование их единого комплекса. Специалист, способный самостоятельно и заинтересованно работать, получать удовлетворение от своего труда, стремиться к совершенствованию.
2.Вхождение	Б. В его рамках происходит знакомство нового сотрудника с организацией, обязанностями, правами, требованиями, возможностями. Одновременно происходит оценка его подготовленности к работе. (месяц)
3.Интеграционный	В. Достигается овладение системой знаний и навыков, необходимых для выполнения профессиональных требований, освоение в новом коллективе (год)

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание №32. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды адаптации:	
1. Организационная	А. Адаптация к уровню и способам получения доходов.
2. Профессиональная	Б. Адаптация к условиям труда, режиму работы и отдыха и пр. особых сложностей не представляет. Протекает быстро и в большей мере зависит от здоровья человека, его естественных реакций, а также от характеристики самих этих условий. Тем не менее большинство несчастных случаев происходит в первые дни работы именно из-за ее отсутствия.
3. Психофизиологическая	В. Заключается в активном освоении профессии, ее тонкостей, специфики, необходимых знаний, навыков, приемов, техники и технологии деятельности. Составляет 5-8 лет.
4. Социально-психологическая	Г. Адаптация к коллективу и его нормам, особенностям взаимоотношений, своей новой роли и статусу; к руководству и коллегам.
5. Социально-экономическая	Д. Состоит в приспособлении к новому



	месту работы, действующим правилам и порядкам, организации труда, способам действий (для начала в стандартных ситуациях).
--	---

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

Задание № 33. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Основные этапы процесса обучения персонала:	
5. Подготовка	А. Этап включает наблюдение того, как совершается та или иная операция или работа в целом. После необходимо проверить, что понял, разобрал и усвоил обучаемый; задать ему контрольные вопросы, а затем повторить процесс. Необходимо быть полностью уверенным, что обучаемый действительно усвоил операции или процесс;
1. Демонстрация	Б. Обучаемый должен самостоятельно выполнять порученную ему работу. Обучающему необходимо регулярно проверять, как его подопечный выполняет операции и процессы, и в случае необходимости направлять его действия
2. Опыт	В. После проведения проверки того, как обучаемый усвоил обучение, необходимо дать ему возможность самостоятельно провести операцию или процесс. Наставнику необходимо находиться рядом, чтобы иметь возможность своевременно поправить допущенные ошибки или скорректировать неверные действия. В случае необходимости следует повторить инструкцию или правила техники безопасности. Этап продолжают до тех пор, пока обучаемый полностью овладеет основными умениями и навыками;
3. Заключение	Г. Необходимо как следует проверить, что обучаемый знает о предстоящей работе и как ее следует совершать. Необходимо мотивировать потребность в



повышении квалификации и пробудить
желание и интерес к обучению;

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

Задание № 34. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Определите три вида обучения:

1.Подготовка кадров	А. Планомерное и организованное обучение и выпуск квалифицированных кадров, владеющих совокупностью специальных знаний, умений, навыков
2.Переподготовка кадров	Б. Обучение кадров с целью усовершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в связи с ростом требований к профессии или повышением в должности
3.Повышение квалификации	В. Как правило, это курсы с трудоустройством - обучение кадров с целью освоения новых знаний, умений и навыков в связи с овладением новой профессии.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 35. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения:

1.Субординация	А. Одна из организационно-технических форм человеческих взаимодействий, проявляющаяся в вертикальном упорядочении снизу вверх (управляемый предпринимает организационные действия, на которые обязан реагировать управляющий, например, вносит предложение, подает жалобу, отказывается выполнять распоряжение ввиду его незаконности)
2.Координация	Б. Согласование действий, элементов внутри системы управления и внешних связей по отношению к рассматриваемой системе, для достижения внешних целей.
3. Реординация	В. Служебное подчинение младшего по занимаемой должности старшему, исполнение правил служебной дисциплины.



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 36. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Правильно распределите стимулы:	
1. Принуждение	А. Выговор, лишение премии, понижении в должности
2. Наказание	Б. ГОСТ, приказ, нормативы, правила внутреннего распорядка
3. Материальное поощрение	В. Похвала, повышение в должности, удобный график работы
4. Моральное поощрение	Г. Премия, сертификат в спортклуб, бесплатное питание

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 37. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Правильно распределите мотивы:	
1. Материальный денежный	А. Похвала, уважение в коллективе, авторитет, удобный график работы
2. Материальный не денежный	Б. Трансфер фирменный, сертификат в спортклуб, бесплатное питание
3. Нематериальный	В. Заработная плата, премия, компенсации за телефонную. связь

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 38. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения:	
1. Делопроизводство	А. Движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.
2. Документ	Б. Совокупность работ по документированию деятельности учреждений и по организации документов в них
3. Документооборот	В. Совокупность сведений,



	расположенных на материальном носителе, имеющих правовую основу и юридическую силу
--	--

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 39. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Выберите определения документов:	
1. Заявление	А. Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.
2. Приказ	Б. Правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом.
3. Акт	В. Документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, З. о приеме на работу, З. о предоставлении отпуска и т. д.).

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 40. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения:	
1. Нормативные документы	А. Документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.
2. Нормативы	Б. Документы, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (Н. выработки, Н. выдачи чего-либо).
3. Нормы	В. Документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т. д.).

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:



1	2	3

Задание № 41. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения:	
1. Протокол	А. правовой акт, издаваемый единолично руководителем, в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан
2. Распоряжение	Б. Документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя
3. Доверенность	В. Документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 42. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Определите реквизиты по примеру:									
1. Подпись автора документа	<table border="1"><tr><td>Забелин Иван Андреевич, контрольное управление, ведущий специалист +7(495) 924-45-67, Zabelin@gov.ru</td><td>А.</td></tr></table>	Забелин Иван Андреевич, контрольное управление, ведущий специалист +7(495) 924-45-67, Zabelin@gov.ru	А.						
Забелин Иван Андреевич, контрольное управление, ведущий специалист +7(495) 924-45-67, Zabelin@gov.ru	А.								
2. Отметка о заверении копии	<table border="1"><tr><td>Верно</td><td>Б.</td></tr><tr><td>Инспектор службы кадров</td><td>Подпись</td><td>И.О. Фамилия</td></tr><tr><td>Дата</td><td></td><td></td></tr></table>	Верно	Б.	Инспектор службы кадров	Подпись	И.О. Фамилия	Дата		
Верно	Б.								
Инспектор службы кадров	Подпись	И.О. Фамилия							
Дата									
3. Отметка об исполнителе	<table border="1"><tr><td>Генеральный директор</td><td>Подпись</td><td>И.О. Фамилия</td><td>В.</td></tr></table>	Генеральный директор	Подпись	И.О. Фамилия	В.				
Генеральный директор	Подпись	И.О. Фамилия	В.						

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 43. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:



Определите наименование вида документа:

1. Приказ	А. Комиссия в составе: председатель комиссии: Н.С. Пронина — главный бухгалтер члены комиссии: В.Н. Зайцева — бухгалтер, А.М. Михайлов — старший инспектор ОГПС ГУ МЧС по г. Москве установила следующее. В результате пожара, случившегося 28 марта 2010 года, были утрачены (сгорели) документы ООО «Мечта» за 2008—2010 гг. По результатам работы комиссии для восстановления документов направлены запросы: — в обслуживающие банки о предоставлении сведений по текущим расчетным счетам, а также валютному счету; — контрагентам с просьбой оформить дубликаты утерянных документов.
2. Акт	Б. ГБУ «Идеальный заказчик» в лице директора Иванова И.И. гарантирует оплату имеющейся по состоянию на «10» июля 2023 года задолженности в размере 1 500 рублей 00 копеек (одна тысяча пятьсот рублей 00 копеек) в срок до «20» июля 2023 года в соответствии с условиями контракта № 150 от «01» июля 2023 г.
3. Гарантийное письмо	В. За добросовестное исполнение служебных обязанностей и в связи с профессиональным праздником (Днем бухгалтера) ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Выплатить премию работникам бухгалтерии Кветкович Г. Н. и Наумовой В. А. в размере 10 000 руб. 2. Контроль над исполнением данного приказа оставляю за собой.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 44. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Определите наименование реквизита по примеру:

1. Констатирующая часть текста	А. О хранении документов АО «НПМЗ»
2. Текст документа	Б. Во исполнение Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»
3. Заголовок к тексту	В. Отдел продаж просрочил поставку товаров для ООО «Отдых» на два дня, в связи с задержкой поставки данного товара от ООО «Доставим». Клиенту принесли извинения. На данный момент товар уже принят заказчиком. Претензий у ООО «Отдых» нет.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 45. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте виды и наименование документов;

1. Распорядительные	А. Устав, штатное расписание, учредительный договор
---------------------	---



2. Организационные	Б. Приказ, распоряжение, указ, положение
3. Информационно-справочные	В. Письмо, докладная записка, акт, протокол

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 46. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения по ГОСТу:	
1. Консьерж	А. Работник, основной обязанностью которого является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений.
2. Супервайзер	Б. Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов.
3. Портъе	В. Работник, основной обязанностью которого является обеспечение гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях, прием и выполнение поручений проживающих туристов, в том числе заказов на бронирование билетов на различные виды транспорта, культурно-зрелищные мероприятия, экскурсии и др., работа с гостями категории VIP.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 47. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Классифицируйте обслуживающий персонал средств размещения по ГОСТу	
1. Сервисная служба	А. консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен)
2. Служба номерного фонда	Б. администратор, старший



	администратор, менеджер/ассистент менеджера по обслуживанию, дежурный по этажу, помощник дежурного по этажу, портье
3. Служба приема и размещения	В. старшая горничная (супервайзер), горничная, уборщик служебных и общественных помещений

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 48. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Сопоставьте определения:	
1.Субординация	А. Одна из организационно-технических форм человеческих взаимодействий, проявляющаяся в вертикальном упорядочении снизу вверх (управляемый предпринимает организационные действия, на которые обязан реагировать управляющий, например, вносит предложение, подает жалобу, отказывается выполнять распоряжение ввиду его незаконности)
2.Координация	Б. Согласование действий, элементов внутри системы управления и внешних связей по отношению к рассматриваемой системе, для достижения внешних целей.
3. Реординация	В. Служебное подчинение младшего по занимаемой должности старшему, исполнение правил служебной дисциплины.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 49. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Термин «организация» используется в разных смыслах, сопоставьте:	
1.Организация как структура	А. Динамичный процесс и управленческая деятельность, которая необходима для использования ресурсов компании.
2.Организация как функция	Б. Коллектив, прилагающий свои усилия для выполнения миссии.



3. Организация как система	В. Состоит из компонентов, каждый из которых обладает исключительными свойствами, способностями и взаимными ассоциациями. Составные элементы связаны между собой таким сложным образом, что действия, предпринятые одним человеком, имеют далеко идущие последствия для других.
4. Организация как группа лиц	Г. Взаимодействие между различными должностями, которые создаются для реализации поставленных целей.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 50. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Состав элементов организации, сопоставьте:	
1. Организация производства	А. Рабочее место; Материальные объекты – предметы труда, продукты труда; Оказание услуг; Труд; Технологии; Информационные ресурсы
2. Организация труда	Б. Система управления; Организационная структура управления; Менеджмент; Функции, методы, процессы управления.
3. Организация управления	В. Характеристика персонала; Планирование численности; Набор, отбор, расстановка кадров; Адаптация, обучение, мотивация, аттестация

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание № 51. К позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующие позиции из правого столбца:

Виды планирования:	
1. Продуктивно-тематическое планирование	А. Заключается в планировании объемов работ, в загрузке подразделений и исполнителей, построении календарных графиков проведения работ по отдельным исполнителям, подразделениям, проектам и в распределении работ по отдельным календарным периодам.



2. Календарное планирование	Б. Включает расчеты материальных, трудовых и финансовых ресурсов, необходимых для выполнения номенклатурно-тематических заданий, а также оценку экономических результатов и эффективности деятельности организации.
3. Ресурсное планирование	В. Заключается в формировании плана развития организации (плана развития, ликвидационного плана), определяющего мероприятия по обновлению продукции, совершенствованию технологии и организации производства. На производственной стадии этот вид планирования предусматривает разработку и оптимизацию производственных программ предприятий и отделов.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 52: Планирование рабочего дня с использованием электронного календаря

Описание задания:

Сотруднику службы бронирования отеля необходимо спланировать рабочий день, включая встречи с клиентами, обработку заявок и совещание с коллегами.

Используйте электронный календарь (например, Google Calendar или Outlook) для организации времени.

Шаги выполнения:

Создайте события в календаре:

- Встреча с клиентом по бронированию конференц-зала.
- Обработка входящих заявок на бронирование.
- Совещание с отделом маркетинга.
- Работа с электронной почтой и документами.

Установите напоминания за 15 минут до каждого события.

Добавьте описание к каждому событию (например, тема встречи или список задач).

Задание 53: Организация документооборота с использованием CRM-системы

Описание задания:



Сотруднику службы поддержки гостей необходимо организовать работу с клиентскими запросами с использованием CRM-системы (например, Salesforce, Bitrix24).

Шаги выполнения:

- Создайте в CRM-системе карточку клиента для нового гостя, указав:
- ФИО, контактные данные, дату заезда и выезда.
- Особые пожелания (например, номер с видом на море).
- Добавьте задачу в систему: "Подготовить номер к заезду гостя".
- Назначьте задачу ответственному сотруднику (например, горничной).
- Установите срок выполнения задачи — за день до заезда гостя.

Задание 54: Создание шаблонов документов для ускорения работы

Описание задания:

Сотруднику отдела кадров гостиницы необходимо разработать шаблоны документов для приема на работу новых сотрудников. Используйте текстовый редактор (например, Microsoft Word или Google Docs).

Шаги выполнения:

- Создайте шаблон приказа о приеме на работу, включив следующие поля:
- Название гостиницы.
- ФИО сотрудника.
- Должность.
- Дата приема на работу.
- Подпись руководителя.

Разработайте шаблон трудового договора, указав:

- Реквизиты сторон (гостиница и сотрудник).
- Обязанности сотрудника.
- Условия работы и оплаты труда.
- Сохраните шаблоны в облачном хранилище (например, Google Drive) для общего доступа.

Задание 55: Планирование и распределение задач в службе приема и размещения гостиницы

Цель задания:

Научить сотрудников эффективно планировать свою работу и распределять задачи в условиях многозадачности.

Описание задания:

Вы — старший администратор службы приема и размещения гостиницы. Сегодня ожидается заезд 50 гостей, выезд 30 гостей, а также проведение двух мероприятий:



корпоративного семинара (50 человек) и свадебного банкета (100 человек). В вашем распоряжении 4 сотрудника.

1. Составьте план работы на день, распределив задачи между сотрудниками (регистрация заезда/выезда, подготовка номеров, координация мероприятий, работа с жалобами и запросами гостей).
2. Укажите приоритеты задач и возможные сложности, которые могут возникнуть.
3. Предложите способы мотивации сотрудников для выполнения задач в условиях высокой загрузки.

Задание 56: Оптимизация работы службы питания ресторана при отеле

Цель задания:

Развить навыки анализа и оптимизации текущей деятельности сотрудников в условиях ограниченных ресурсов.

Описание задания:

Ресторан при отеле работает с 7:00 до 23:00. В утренние часы (7:00–10:00) наблюдается пиковая нагрузка из-за завтраков для постояльцев отеля, а в вечернее время (19:00–21:00) — из-за ужинов. В остальное время загрузка ресторана низкая. Штат ресторана состоит из 6 официантов, 2 поваров и 1 администратора.

1. Проанализируйте текущую загрузку ресторана и предложите график работы сотрудников, который позволит эффективно обслуживать гостей в пиковые часы и избежать простоя в остальное время.
2. Предложите меры по повышению эффективности работы сотрудников в пиковые часы (например, использование технологий, перераспределение обязанностей).
3. Разработайте систему контроля качества обслуживания в периоды высокой загрузки.

Задание 57: Организация работы руководителя службы во время высокой загрузки

Цель задания:

Научить сотрудников эффективно распределять задачи, управлять временем и взаимодействовать в команде в условиях высокой загрузки.

Описание задания:

Вы — руководитель службы бронирования отеля. В преддверии новогодних праздников наблюдается высокая загрузка. За последнюю неделю поступило более 150 заявок на бронирование номеров, а также увеличилось количество запросов на



консультации и изменение уже оформленных заказов. В вашем распоряжении двое менеджеров и четверо сотрудников - агентов по бронированию.

1. Составьте план работы на неделю, распределив задачи между сотрудниками (обработка заявок, консультирование клиентов, бронирование номеров, решение проблем с уже оформленными заказами).
2. Укажите приоритеты задач и предложите способы ускорения обработки заявок (например, использование шаблонов ответов, автоматизация процессов).
3. Разработайте систему взаимодействия между менеджерами и агентами по бронированию для минимизации ошибок и повышения качества обслуживания клиентов.
4. Предложите меры мотивации сотрудников для поддержания высокой работоспособности в период пиковой нагрузки.

Задание 58: Координация работы службы размещения гостиницы в период проведения крупного мероприятия

Цель задания:

Развить навыки координации и контроля работы сотрудников в условиях повышенной нагрузки.

Описание задания:

В вашей гостинице ожидается проведение крупного международного форума, в котором примут участие 200 гостей. Большинство из них заезжают в один день, а также ожидаются дополнительные запросы на трансферы, экскурсии и организацию питания. В вашем распоряжении 6 сотрудников службы размещения и 3 сотрудника службы concierge.

1. Разработайте план координации работы сотрудников на период заезда гостей, учитывая следующие задачи:
 - Регистрация заезда и выезда.
 - Работа с запросами гостей (трансферы, экскурсии, питание).
 - Решение возможных проблем (например, задержка номеров, потеря багажа).
2. Предложите систему контроля качества обслуживания гостей (например, чек-листы, обратная связь от гостей).
3. Разработайте механизм оперативного взаимодействия между службой размещения и concierge для быстрого решения нестандартных запросов.

Задание 59: Контроль работы ресторана при отеле в период высокой загрузки



Цель задания:

Научить сотрудников контролировать качество обслуживания и оперативно решать возникающие проблемы.

Описание задания:

Ресторан при отеле работает в условиях высокой загрузки: одновременно обслуживаются гости отеля, участники конференции и местные посетители. В течение дня поступают жалобы на медленное обслуживание, ошибки в заказах и недостаточную чистоту в зале. В вашем распоряжении 8 официантов, 4 повара и 2 администратора.

1. Разработайте систему контроля качества работы ресторана, включая:
 - Контроль скорости обслуживания.
 - Проверку правильности выполнения заказов.
 - Мониторинг чистоты в зале и на кухне.
2. Предложите меры по оперативному устранению ошибок (например, введение дополнительных чек-листов, назначение ответственных за контроль).
3. Разработайте план ежедневных совещаний для анализа проблем и улучшения работы ресторана.

Задание 60: Расчет стоимости проживания в гостинице и оформление дополнительных услуг

Цель задания:

Научить сотрудников гостиницы корректно рассчитывать стоимость проживания и дополнительных услуг для гостей.

Описание задания:

Гость забронировал номер в гостинице на 5 ночей. Номер категории "стандарт" стоит 5000 рублей за ночь. Гость также запросил следующие дополнительные услуги:

- Ежедневный завтрак (1000 рублей за человека в день).
 - Трансфер из аэропорта (2000 рублей).
 - Услуги химчистки (1500 рублей).
1. Рассчитайте общую стоимость проживания и дополнительных услуг.
 2. Учтите скидку 10% на проживание при бронировании от 5 ночей.
 3. Оформите счет для гостя, указав подробную расшифровку стоимости каждой услуги.
 4. Предложите гостю варианты оплаты (наличные, банковская карта, онлайн-платеж) и объясните процедуру внесения предоплаты и окончательного расчета.



Задание 61: Расчет стоимости заказа в ресторане и оформление оплаты

Цель задания:

Научить сотрудников ресторана корректно рассчитывать стоимость заказа и оформлять оплату с учетом различных условий.

Описание задания:

Группа из 6 человек сделала заказ в ресторане. В заказ входит:

- 3 основных блюда по 1200 рублей каждое.
 - 2 десерта по 600 рублей каждый.
 - 4 напитка по 300 рублей каждый.
 - 1 бутылка вина за 2500 рублей.
1. Рассчитайте общую стоимость заказа.
 2. Учтите скидку 15% на общий заказ при оплате банковской картой.
 3. Оформите счет для гостей, указав подробную расшифровку стоимости каждого блюда и напитка.
 4. Предложите гостям варианты оплаты (наличные, банковская карта, отдельный счет) и объясните процедуру добавления чаевых (например, 10% от суммы счета).

Задание 62: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами обычно построены по _____ принципу

- А. Модульному
- Б. Линейному
- В. Сегментному
- Г. Сетевому

Ответ:

Задание 63: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами представляют собой ...

- А. Пакет программного обеспечения
- Б. Автоматизированное рабочее место
- В. Корпоративную компьютерную сеть
- Г. Систему видеонаблюдения

Ответ:

Задание 64: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматизированные системы управления в гостинице охватывают

- А. Бронирование номеров



- Б. Регистрацию гостей и учет номерного фонда
 - В. Учет оплаты телефонных разговоров
 - Г. Формирование счетов гостей
 - Д. Все перечисленное
- Ответ:

Задание 65: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Применение автоматизированной системы управления гостиницей позволяет

- А. Повысить качество обслуживания
 - Б. Сократить численность штата
 - В. Эффективно использовать номерной фонд
 - Г. Повысить квалификацию обслуживания клиентов
- Ответ:

Задание 66: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Наиболее популярной в России и за рубежом автоматизированной системой управления гостиницей является

- А. FIDELIO
 - Б. HRS Back Office
 - В. WORLDSPAN
 - Г. SABRE
- Ответ:

Задание 67: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Отечественной системой автоматизации ресторанного бизнеса является

- А. R-keeper
 - Б. MICROS
 - В. FIDELIO FB
 - Г. UCS
- Ответ:

Задание 68: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Российская фирма «Мегатек» разработала специализированные программные продукты для туристского и гостиничного бизнеса...?

- А. Программный комплекс Turwin
 - Б. Программные комплексы «САМО–Тур», «САМОТурАгент», SAMO–Incoming
 - В. Комплекс «Эдельвейс»
 - Г. Программные комплексы «Мастер–Тур», «Мастер– Web», «Master–Interlook», «Мастер–Агент»
- Ответ:

Задание 69: Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Программы, которые предназначены для решения конкретных пользовательских задач – это ...?

- А. Программное обеспечение



- Б. Операционная система
- В. Прикладные программы
- Г. Сервисное программное обеспечение

Ответ:

Задание 70: Решить ситуационную задачу: Проблемный гость звонит по телефону и сообщает, что он не может забронировать на сайте отеля номер, также он утверждает, что ему удобно только онлайн бронирование на сайте. Ваши действия?

4.5.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации.

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по МДК.01.01. Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства

Примерные вопросы к экзамену МДК.01.01. Организация, координация и контроль деятельности департаментов на предприятиях туризма и гостеприимства:

1. Жизненный цикл организации. Этапы и их характеристики. Схема.
2. Организация – понятие. Определения. Элементы организации.
3. Управление. Уровни управления и их характеристики. Виды связей.
4. Основные службы гостиничного предприятия, сотрудники, функционал.
5. Организационная структура, факторы, влияющие на ее формирование.
6. Виды организационных структур, их характеристики, особенности, плюсы-минусы, схема
7. Характеристика форм разделения труда.
8. Роль руководителя организации, основные функции руководителя. Сотрудники по теории «Х» и «У».
9. Стили руководства, основные характеристики и особенности.
10. Корпоративная культура. Основные характеристики.
11. Качества руководителя и их влияние на управленческую деятельность.
12. Планирование. Виды планирования по функционалу и времени.
Прогнозирование.
13. Социально-психологический климат в коллективе. Факторы, влияющие на СПК.
14. СПК. Основные признаки благоприятного и неблагоприятного СПК. Основные признаки анализа атмосферы в коллективе.
15. Процесс комплектования кадров. Планирование и подбор персонала.
16. Этапы формирования коллектива. Задачи менеджера по персоналу.
17. Методы подбора персонала. Внутренние резервы организации по планированию потребности в кадрах.
18. Мотивация, мотив, стимулирование, стимул. Основные цели и задачи мотивации и стимулирования сотрудников.



19. Функции стимулирования , формы и виды стимулов.
20. Мотивация, методы и виды мотивации.
21. Оценка персонала, методы оценки, показатели оценки персонала.
22. Аудит персонала. Аттестация. Основные их цели и задачи.
23. Адаптация персонала. Основные виды и этапы адаптации.
24. Адаптация персонала. Цели, задачи , инструменты адаптации.

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по МДК.01.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства
Примерные тестовые задания к дифференцированному зачету по МДК.01.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства:

ТЕСТ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вариант 1

Инструкция к тесту

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

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

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

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

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

Уважаемые студенты!

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

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



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

Количество заданий 22

Время выполнения – 45 мин.

ТЕСТ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Часть А.

Выберите один правильный вариант ответа

1. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО – ЭТО:
 - a) Состав организационно-распорядительных документов;
 - b) Документационное обеспечение управления, охватывающая вопросы документирования;
 - c) Деятельность по организации движения документов на предприятии.
 2. КОЛИЧЕСТВО СТАДИЙ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ:
 - a) 4;
 - b) 3;
 - c) 5.
 3. РАЗМЕР ШТРАФА ЗА УТЕРЮ ДОКУМЕНТОВ ПОСТОЯННОГО И ДОЛГОВРЕМЕННОГО ХРАНЕНИЯ:
 - a) До 35 минимальных окладов;
 - b) До 70 минимальных окладов;
 - c) До 28 минимальных окладов
 4. СОЗДАНИЕ ДОКУМЕНТОВ - ЭТО:
 - a) Документооборот;
 - b) Документирование;
 - c) Архивное дело.
 5. АКТ - ЭТО:
 - a) Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или действия;
 - b) Документ, издаваемый руководителем для решения оперативных вопросов;
 - c) Документ, содержащий описание и подтверждение фактов.
 6. ТАКСИРОВКА - ЭТО:
 - a) Расчет стоимости хозяйственной операции;
 - b) Передача документа в бухгалтерию;
 - c) Проверка принятых документов бухгалтером по форме и по содержанию.
 7. ПЕРВЫЙ ИЛИ ЕДИНИЧНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР ОФИЦИАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА - ЭТО:
 - a) Подлинник;
 - b) Дубликат;
 - c) Оригинал.
- Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно слово.**
8. ПРАВОВОЙ АКТ, ИЗДАВАЕМЫЙ РУКОВОДИТЕЛЕМ В ЦЕЛЯХ РЕШЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЗАДАЧ - ЭТО _____



9. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ОФОРМЛЕНИЯ ОФИЦИАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА – ЭТО а) _____ б) _____

10. НАБОР РЕКВИЗИТОВ, ИДЕНТИФИЦИРУЮЩИХ АВТОРА ОФИЦИАЛЬНОГО ПИСЬМЕННОГО ДОКУМЕНТА – ЭТО а) _____ б) _____

11. ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДОКУМЕНТ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ В ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ – ЭТО _____

12. ПО ЮРИДИЧЕСКОЙ ЗНАЧИМОСТИ ДОКУМЕНТЫ ДЕЛЯТСЯ НА: ОРИГИНАЛЫ (ПОДЛИННИКИ), КОПИИ, ЧЕРНОВИКИ, ВЫПИСКИ И _____

13. ПО ФОРМЕ ИЗЛОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ ДЕЛЯТСЯ НА: ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ, ТИПОВЫЕ И _____

14. НОРМАТИВНЫЙ АКТ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ПОРЯДОК ОБРАЗОВАНИЯ, СТРУКТУРУ, ФУНКЦИИ, ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ - ЭТО _____

Вставьте пропущенное слово. Одному пропуску соответствует одно слово.

15. СИСТЕМАТИЗИРОВАННЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ НАИМЕНОВАНИЙ ДЕЛ, ЗАВОДИМЫХ В ОРГАНИЗАЦИИ, С УКАЗАНИЕМ СРОКОВ ИХ ХРАНЕНИЯ – ЭТО _____ ДЕЛ.

16. СПРАВКИ ПО ЗАПРОСАМ ГРАЖДАН ОФОРМЛЯЮТСЯ НА БЛАНКЕ _____ ФОРМАТА

17. СЛУЖЕБНАЯ ДОВЕРЕННОСТЬ СОСТАВЛЯЕТСЯ ОТ ИМЕНИ _____ ПОДПИСЫВАЕТСЯ И ЗАВЕРЯЕТСЯ ПЕЧАТЬЮ

18. НА ОФОРМЛЕНИЕ _____ СОВЕЩАНИЯ ОБЫЧНО ОТВОДЯТ 3-5 ДНЕЙ

19. СПРАВКИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ ВОПРОСАМ _____ СОСТАВЛЯЮТСЯ НА ОБЩЕМ БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ЗАВЕРЯЮТСЯ ПЕЧАТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ

20. ТЕКСТ ПРОТОКОЛА СОСТОИТ ИЗ _____ ЧАСТЕЙ

Часть Б. Ситуативные задания

Выберете все правильные варианты ответа.

21 Вы занимаете должность секретаря генерального директора отеля «Планета», вам необходимо оформить протокол совещания.

РЕКВИЗИТЫ ПРОТОКОЛА:

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



22. Вы являетесь работником отеля «Сол» вам необходимо оформить письменную претензию к туроператору «CoralTravel» за ненадлежащее исполнение условий договора.

РЕКВИЗИТЫ ПИСЬМЕННОЙ ПРЕТЕНЗИИ:

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

Вариант 2

Инструкция к тесту

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

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

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

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

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

Уважаемые студенты!

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

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



формулировкой «*Выберете все правильные ответы*» Вы должны выбрать несколько правильных ответов.

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

Количество заданий 22

Время выполнения – 45 мин.

Часть А.

Выберете один правильный вариант ответа

1. ДОКУМЕНТООБОРОТ - ЭТО:
 - а) Деятельность по организации движения документов на предприятии с момента их создания или получения до завершения исполнения совокупность работ с документами;
 - б) Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования, и организации работы с документами;
 - в) Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.
2. ЗАФИКСИРОВАННАЯ НА МАТЕРИАЛЬНОМ НОСИТЕЛЕ ИНФОРМАЦИЯ С РЕКВИЗИТАМИ - ЭТО:
 - а) Документ;
 - б) Заверенная копия;
 - в) Дубликат документа.
3. ПЕРВАЯ СТАДИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА:
 - а) Документооборот;
 - б) Документирование;
 - в) Унификация
4. РАЗМЕР ШТРАФА ЗА НЕСВОЕВРЕМЕННУЮ ПЕРЕДАЧУ ДОКУМЕНТОВ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИВ:
 - а) До 70 минимальных окладов;
 - б) До 35 минимальных окладов;
 - в) До 28 минимальных окладов.
5. ПРИКАЗ - ЭТО:
 - а) Правовой акт, издаваемый руководителем в целях решения производственных задач;
 - б) Правовой акт, издаваемый руководителем для разрешения оперативных вопросов;
 - в) Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или действия.
6. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ОПЕРАЦИИ - ЭТО:
 - а) Таксировка;
 - б) Контировка;
 - в) Номенклатура.
7. НАБОР РЕКВИЗИТОВ, ИДЕНТИФИЦИРУЮЩИХ АВТОРА ОФИЦИАЛЬНОГО ПИСЬМЕННОГО ДОКУМЕНТА - ЭТО:
 - а) Бланк документа;



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

Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно слово.

8. ДОКУМЕНТ, СОДЕРЖАЩИЙ ОПИСАНИЕ И (ИЛИ) ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТОВ, СОБЫТИЙ - ЭТО _____

9. ДОКУМЕНТ, ПОЯСНЯЮЩИЙ СОДЕРЖАНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ ОСНОВНОГО ДОКУМЕНТА (ПЛАНА, ОТЧЕТА) ИЛИ ОБЪЯСНЯЮЩИЙ ПРИЧИНЫ КАКОГО-ЛИБО СОБЫТИЯ – ЭТО

a) _____ b) _____

10. ОСНОВНОЙ ДОКУМЕНТ О ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ТРУДОВОМ СТАЖЕ РАБОТНИКА – ЭТО a) _____ b) _____

11. СРОК ХРАНЕНИЯ ТРУДОВЫХ ДОГОВОРОВ СОСТАВЛЯЕТ a) _____ b) _____

12. ПО СРОКАМ ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ БЫВАЮТ: ПОСТОЯННЫЕ И _____

13. ПО ФОРМЕ ИЗЛОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ БЫВАЮТ: ТИПОВЫЕ, ТРАФАРЕТНЫЕ И _____

14. ЧИСЛО ДОКУМЕНТОВ, ПОСТУПИВШИХ В ОРГАНИЗАЦИЮ И СОЗДАНЫХ ЕЮ ЗА ОПРЕДЕЛЕННЫЙ ПЕРИОД – ЭТО a) _____ b) _____

Вставьте пропущенное слово. Одному пропуску соответствует одно слово.

15. ПРОСТАВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМЫХ РЕКВИЗИТОВ, УСТАНОВЛЕННЫХ ПРАВИЛАМИ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ – ЭТО _____ ДОКУМЕНТА.

16. КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О СОСТАВЕ И СОДЕРЖАНИИ ДОКУМЕНТОВ В ДЕЛЕ – ЭТО _____ ДЕЛА.

17. ДОКУМЕНТ, АДРЕСОВАННЫЙ РУКОВОДСТВУ, СОДЕРЖАЩИЙ ИЗЛОЖЕНИЕ КАКОГО-ЛИБО ВОПРОСА С ВЫВОДАМИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ СОСТАВИТЕЛЯ – ЭТО _____ ЗАПИСКА.

18. СРОК ДЕЙСТВИЯ _____ НЕ МОЖЕТ ПРЕВЫШАТЬ ТРЕХ ЛЕТ.

19. РЕЗОЛЮЦИЯ _____ СОДЕРЖИТ РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ ДОКУМЕНТА РУКОВОДСТВОМ ОРГАНИЗАЦИИ.

20. СПРАВКИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ ВОПРОСАМ _____ СОСТАВЛЯЮТСЯ НА БЛАНКЕ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И НЕ ЗАВЕРЯЮТСЯ ПЕЧАТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ.

Часть Б. Ситуативные задания

Выберете все правильные ответы

Вы трудоустраиваетесь на должность менеджера по продажам отеля «Планета 4», вам необходимо подписать трудовой договор.*

21. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ В ТРУДОВОМ ДОГОВОРЕ:

- a) Место работы;
- b) Трудовая функция;



- с) Испытательный срок;
- d) Дата начала работы;
- e) Условия оплаты;
- f) Уточнение места работы (структурное подразделение);
- g) Режим рабочего времени и отдыха;
- h) Виды и условия дополнительного страхования работника.

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

22. РЕКВИЗИТЫ ПРОТОКОЛА:

- j) Наименование организации;
- k) Наименование вида документа;
- l) Дата и номер;
- m) Наименование адресата;
- n) Заголовок к тексту;
- o) Текст;
- p) Печать;
- q) Резолюцию руководителя;
- r) Подписи.

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по МДК.01.03. Автоматизация системы управления предприятий туризма и гостеприимства

Примерные вопросы к экзамену по МДК.01.03. Автоматизация системы управления предприятий туризма и гостеприимства:

1. Общая характеристика системы управления гостиничным комплексом (службы гостиниц).
2. Служба управления номерным фондом. Состав службы. Краткая характеристика.
3. Административная служба. Состав службы. Краткая характеристика.
4. Служба организации питания. Состав службы. Краткая характеристика.
5. Коммерческая служба гостиницы. Состав службы. Краткая характеристика.
6. Инженерно-техническая служба. Состав службы. Краткая характеристика.
7. Основные задачи автоматизации гостиничных служб.
8. Комплексные системы управления гостиницей. Принцип построения. Функции.
9. Фирмы-разработчики программного обеспечения для сферы гостеприимства.
10. Система управления гостиницей (PMS).
11. Структура комплексных систем управления отелем. Структурная схема комплекса *epitome Enterprise Solutions*.
12. Автоматизированная информационная система *Oracle Hospitality Opera* компании *HRS (Hospitality & Retail Systems)*. Основные модули.
13. Автоматизированная система управления гостиницей *Logus HMS*
14. Облачные PMS. Примеры облачных систем. Преимущества по сравнению с обычными PMS.



15. Интернет. Организация сети Интернет. Классификация информационных ресурсов Интернета.
16. Основные задачи, решаемые с помощью Интернета в гостеприимстве.
17. Система адресации ресурсов Интернета.
18. Всемирная паутина (WWW). Основные принципы организации. Понятие Web-страницы, сайта.
19. Реклама в Интернете. Преимущества по сравнению с традиционными видами рекламы.
20. Баннерная и контекстная реклама. Достоинства и недостатки.
21. SEO (search engine optimization) – поисковопродвижения сайта. Достоинства и недостатки.
22. E-mail рассылки. Достоинства и недостатки.
23. Реклама в социальных сетях – SMM (socialmediamarketing). Методы продвижения рекламы в социальных сетях.
24. Programmatic–реклама. Модели Programmatic.
25. Модель RTB (Real Time Bidding) – аукцион. Основные участники.
26. Основные каналы продаж в Интернете.
27. Глобальные системы бронирования (GDS). Преимущества и недостатки.
28. Системы бронирования гостиничных брокеров (Wholesalers). Достоинства и недостатки.
29. Туристические агентства OTA. Назначение. Наиболее популярные онлайн туристические агентства.
30. Требования, предъявляемые к сайту гостиницы.
31. Задачи, решаемые центральной системой бронирования CRS (CentralReservationSystem)
32. Channelmanager в гостинице. Задачи, решаемые channelmanager.
33. Комплексная Автоматизированная Система Управления Зданиями. Назначение. Состав.
34. Порядок бронирования в системе управления гостиницей Logus HMS
35. Создание групповых броней в системе управления гостиницей Logus HMS
36. Основные задачи, выполняемые в пункте меню Администрирование в системе управления гостиницей Logus HMS.
37. Порядок оформления услуг в системе управления гостиницей Logus HMS.
38. Ведение счетов в системе управления гостиницей Logus HMS

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
1. Организация рабочего места; 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	ПК 1.1 – ПК 1.4 ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09



4. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб;
5. Разработка плана целей деятельности служб,
6. Осуществление делопроизводства и документооборота;
7. Составление деловых документов;
8. Составление организационных и распорядительных документов

4.6.2 Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.2, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09
Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.3, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09
Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	ПК 1.4, ОК 01-ОК 05, ОК 7, ОК 09

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю - 5 семестр

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1 вопрос – устный ответ (теоретическая часть), 2 и 3 вопрос – кейсовая ситуация (практическая часть)

Время выполнения каждого задания: устный ответ (теория) – 15 минут, ситуация (практика) – 45 мин.

Оборудование: оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.



Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля	

Пример билета для аттестации по модулю:

1. Основные службы гостиничного предприятия, сотрудники, функционал.
2. Вы занимаете должность секретаря генерального директора отеля «Оло 4*», Вам необходимо оформить протокол совещания:
РЕКВИЗИТЫ ПРОТОКОЛА:
 - a) Наименование организации;
 - b) Наименование вида документа;
 - c) Дата и номер;
 - d) Наименование адресата;
 - e) Заголовок к тексту;
 - f) Текст;
 - g) Печать;
 - h) Резолюцию руководителя;
 - i) Подписи.
3. Выполнить групповое бронирование в АСУ для студентов из г. Мичуринск для 20 человек на две ночи. Необходимо 10 номеров. Группа сформирована через агентство «Тур-С». В стоимость проживания входит завтрак, трансфер. Контактное лицо: Иванова Ольга, тел. (920) 799 79 88. Номер договора с агентством – 1210/1.

Количество билетов соответствует числу обучающихся.



6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты:

- основ маркетинга;
- организации деятельности сотрудников службы продаж;
- технологии организации туроператорской и турагентской деятельности;
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- организации деятельности сотрудников службы питания

- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж,

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

7.1. Основные печатные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197>



2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892>
3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435167>
4. Любецкая, Т. Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва : КноРус, 2026. — 246 с. — ISBN 978-5-406-15499-1. — URL: <https://book.ru/book/960001>

7.2 Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».