

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»
(СГТУ имени Гагарина Ю.А.)
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.10 ТУРИЗМ

г. Саратов 2019

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г., № 474.

Разработчик: Смага Людмила Александровна- преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Селезнева Т.А., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Беднова А.В., - директор ООО «Мир на ладони»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 04. УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа) – является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «**Управление функциональным подразделением организации**»

1.2. Место профессионального модуля в структуре ППСЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный цикл ППСЗ.

1.3. Цели и требования к результатам освоения профессионального модуля

Изучение профессионального модуля направлено на освоение основного вида деятельности **Управление функциональным подразделением организации** и соответствующих ему общих компетенций и профессиональных компетенций.

1.3.1. Перечень общих компетенций

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

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; – составления плана работы подразделения; – проведения инструктажа работников; – контроля качества работы персонала; – составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; – проведения презентаций; – расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; – использовать различные методы принятия решений; – составлять план работы подразделения; – организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; – работать в команде и осуществлять лидерские функции; – осуществлять эффективное общение; – проводить инструктаж работников; – контролировать качество работы персонала; – контролировать технические и санитарные условия в офисе; – управлять конфликтами; – работать и организовывать работу с офисной техникой; – пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; – оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; – проводить презентации; – рассчитывать основные финансовые показатели работы

	<p>организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о качестве работы подразделения; – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; – внедрять инновационные методы работы;
знать	<ul style="list-style-type: none"> – значение планирования как функции управления; – методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; – виды планирования и приемы эффективного планирования; – эффективные методы принятия решений; – основы организации туристской деятельности; – стандарты качества в туризме; – правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; – приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; – методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; – принципы эффективного контроля; – Трудовой кодекс Российской Федерации; – организацию отчетности в туризме; – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; – методику проведения презентаций; – основные показатели качества работы подразделения; – методы по сбору информации о качестве работы подразделения; – методы совершенствования работы подразделения; – инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 356 часов,
в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 144 часа;
самостоятельной работы обучающегося 68 часов;
производственной практики (по профилю специальности) 144 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации

2.1. Тематический план профессионального модуля

Код Профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час. (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение МДК								Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося			Консультации	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),** часов	
			Всего, часов	в т.ч. лаборатор. занятия (если предусмотрено) часов	в т.ч. практич. занятия (если предусмотрено) часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	в т.ч. семинар. занятия (если предусмотрено) часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект) (если предусмотрено) часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
ОК 1-9, ПК 4.1-4.4	МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения	106	72	-	36				34				
	МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства	106	72	8	28				34				
	Производственная практика (по профилю специальности),	144											144
Всего:		356	144	8	72				68				144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.04. Управление функциональным подразделением организации

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) , иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программ
1	2	3	4	5
Раздел 1. Технология управления функциональным подразделением				
МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения				
<i>Глава 1. Управление как вид деятельности. Функциональный подход к управлению</i>				
Тема 1.1. Управление как вид деятельности	Содержание учебного материала	2		ОК 01-09, ПК 4.1-4.7
	Специфика управленческой деятельности. Общий (генеральный) и функциональный (специальный) менеджмент. Функции, принципы и методы управления.	2	1	
Тема 1.2. Организация как объект управления	Содержание учебного материала	4		
	Понятие, признаки и цели организаций. Классификация организаций. Цели организации и требования к ним. Критерии эффективности работы организации и отдельных ее подразделений. Виды организационных структур. Основы организации туристской деятельности. Структура управления туризмом.	2	1	
	Практическое занятие № 1 Построение и анализ структур управления организацией.	2	2	
Тема 1.3. Функциональный подход к управлению	Содержание учебного материала	6		
	Характеристика функциональных подразделений организации. Функциональные полномочия. Функциональная структуризация. Ведущие и производные функциональные подразделения.	2	2	
	Практическое занятие №2 Деловая игра «Функциональное разделение труда в аппарате управления организации»	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Провести сравнительную характеристику стратегического и оперативного менеджмента	2	3	
<i>Глава 2. Менеджеры в системе управления</i>				
Тема 2.1. Менеджер как руководитель функционального	Содержание учебного материала	10		
	Управленческие роли. Функции руководителя. Качества руководителя. Иерархия управления. Факторы, влияющие на эффективность работы менеджера.	2	1	

подразделения организации	Практические занятия № 3 Характеристика эффективности работы менеджера.	2	2	
	Практическое занятие №4 Определение качеств менеджера и его роли в организации.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Изучение некоторых статей Трудового кодекса РФ,	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Изучить и подготовить конспект по вопросу «Критерии эффективности	2	3	
Тема 2.2. Стили руководства в системе управления функциональным подразделением организации	Содержание учебного материала	6		
	Стили руководства. Либеральный, авторитарный, демократический стили руководства функциональным подразделением организации. Стили руководства туристской фирмой. Природа лидерства. Различия между лидером и менеджером.	2	1	
	Модель согласительного лидерства. Методы ведения переговоров. Методики эффективной организации и проведения деловых совещаний, собраний, круглых столов. Методика проведения презентации.	2	1	
	Практическое занятие №5 Определение стилей управления. Выявление лидерских качеств руководителя.	2	2	
Глава 3. Персонал функционального подразделения организации				
Тема 3.1. Персонал - основа функционального подразделения организации	Содержание учебного материала	16		ОК 01-09, ПК 4.1-4.7
	Комплектование кадров. Планирование персонала. Отбор, подбор и найм персонала. Обязанности подчиненных. Оценка персонала. Графический профиль должности.	2	1	
	Мотивация сотрудников функционального подразделения. Организация оплаты труда. Понятие заработной платы. Структура заработной платы. Принципы, механизм и типы организации заработной платы. Формы и правила организации заработной платы. Мотивация персонала. Потребности и вознаграждение. Экономические и неэкономические способы мотивации.	2	1	
	Практические занятия №6 Составление графического профиля должности.	2	2	
	Практическое занятие № 7 Проведение инструктажа работников подразделения.	2	2	
	Практическое занятие №8 Выбор критериев мотивации труда подчинённых в конкретных ситуациях.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №4 Подготовить сообщение и презентацию по вопросу «Карьера: виды, планирование и модели карьеры».	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №5 Подготовить сообщение и презентацию по теме «Содержательные теории мотивации»,	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №6 Изучить и подготовить конспект по вопросу «Факторы, влияющие на эффективность работы группы»	2	3	
Тема 3.2. Психологические	Содержание учебного материала	8		
	Формирование и диагностика трудового коллектива. Виды коллективов. Образование и	2	1	

аспекты управления персоналом функционального подразделения	развитие рабочих групп. Этапы развития команды. Характеристики неформальных групп. Структура индивидуального поведения. Процесс формирования ролей в коллективе. Социограмма коллектива.			
	Конфликты и стрессы в коллективе. Стрессовые стадии, переживаемые работником. Сущность конфликтов. Стадии конфликта. Причины и последствия конфликтов в подразделении.	2	1	
	Практическое занятие №9 Диагностика трудового коллектива. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №7 Подготовить сообщение по вопросу «Необходимость управления неформальными организациями»	2	3	
Тема 3.3. Связующие процессы в управлении функциональным подразделением организации	Содержание учебного материала	12	2	ОК 01-09, ПК 4.1-4.7
	Модель передачи информации. Этапы коммуникационного процесса. Виды групповых коммуникаций. Межличностные стили общения. Препятствия на пути эффективного общения.	2	1	
	Решения в управлении. Этапы процесса принятия решений. Классификация решений. Требования к анализу проблем. Виды проблем в организации и отдельных ее подразделениях. Методы принятия решений. Эффективность управленческого решения.	2	1	
	Практические занятия №10 Деловая игра «Выступление».	2	2	
	Практические занятия №11 Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение».	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №8 Подготовить доклад по вопросу «Пути улучшения системы коммуникаций в современном мире»	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №9 Изучить и подготовить сообщение по вопросу «Сущность управленческих решений»	2	3	
Глава 4. Планирование и инновации в функциональном подразделении организации				
Тема 4.1. Планирование деятельности функционального подразделения организации	Содержание учебного материала	12		
	Приемы эффективного планирования. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений. Организация процесса планирования деятельности функционального подразделения. Виды планов. Значение планирования как функции управления.	2	1	
	Стратегическое планирование в организации. Факторы, определяющие стратегию. Разработка стратегии. Структура бизнес-плана и содержание его основных разделов.	2	1	
	Практические занятия №12 Составление миссии и определение целей функционального подразделения организации	2	2	
	Практическое занятие №13 Проведение SWOT-анализа	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №10 Изучить и подготовить конспект по вопросу «Правила построения дерева целей»	2	3	

	Самостоятельная работа обучающихся №11 Изучить и подготовить конспект по вопросу «Принципы планирования»	2	3		
Тема 4.2. Инновационный процесс как объект функционального управления	Содержание учебного материала	6		ОК 01-09, ПК 4.1-4.7	
	Виды инновационной деятельности. Инновационный потенциал современной организации. Инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.	2	1		
	Практическое занятие №14 Рассмотрение инновационных методов работы в сфере туризма	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся №12 Изучить СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений» (утв. постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 1 октября 1996 г. N 21).	2	3		
Глава 5. Анализ, контроль результатов и качества работы функционального подразделения организации					
Тема 5.1. Контроль результатов работы функционального подразделения	Содержание учебного материала	6			
	Контроль: понятие и сущность. Этапы контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с реальными результатами, коррекция. Правила контроля и виды: предварительный, текущий, заключительный. Итоговая документация по контролю.	2	1		
	Практическое занятие №15 Изучение требований к проведению контроля технических и санитарных условий в офисе	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся №13 Изучить профессиональные стандарты качества в туризме.	2	3		
Тема 5.2. Качество работы функционального подразделения	Содержание учебного материала	6			
	Основные показатели качества работы подразделения. Методы сбора информации о качестве работы функционального подразделения. Контроль качества работы персонала подразделения.	2	1		
	Практическое занятие №16 Анализ качества предоставления услуг туристских организаций	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся №14 Описать функции и задачи службы качества	2	3		
Тема 5.3. Анализ финансовых результатов деятельности организации (подразделения)	Содержание учебного материала	12			
	Финансовые результаты деятельности организации (подразделения). Цели и задачи управления финансами. Основные разделы управления финансовыми ресурсами. Источники финансовых ресурсов организации. Классификация финансовых ресурсов. Организация отчетности в туризме. Основные финансовые показатели деятельности организации (подразделения) и методика их расчета	2	1		
	Практические занятия №17 Расчет основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).	2	2		
	Практическое занятие №18 Анализ показателей финансовой отчетности организации (подразделения).	2	2		

	Самостоятельная работа обучающихся №15 Изучить и составить конспект по вопросу «Требования к управлению финансовыми ресурсами предприятия»	4	3		
	Самостоятельная работа обучающихся №16 Описать функции и обязанности финансового менеджера	2	3		
Промежуточная аттестация: комплексный экзамен					
Итого по МДК 04.01		106			
МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства					
<i>Глава 1. Основы организации делопроизводства</i>					
Тема 1.1. Понятие документа. Свойства документа. Классификация документов	Содержание учебного материала	8		ОК 01-09, ПК 4.1-4.7	
	Понятие, функции документа. Способы документирования. Материальные носители информации. Свойства документа. Классификация документов по различным признакам.	2	1		
	Практическое занятие №1 Изучение общих норм и правил оформления документов.	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Подготовка докладов на тему: "Развитие документооборота и архивного дела в РФ", Изучение нормативно-правовых актов, регламентирующих документооборот	2	3		
Тема 1.2 Государственное регулирование делопроизводства	Содержание учебного материала	8			
	Государственные стандарты на документацию. Общегосударственные классификаторы технико-экономической и социальной информации. Ведомственные нормативные акты. Унификация и стандартизация.	2	1		
	Практическое занятие № 2 Рассмотрение ГОСТ Р 7.0.97-2016	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся № 2. Изучение ГОСТ Р 7.0.97-2016	4	3		
<i>Глава 2. Документирование деятельности организации</i>					
Тема 2.1. Организационно-распорядительная документация	Содержание учебного материала	16			
	Понятие и классификация ОРД. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов. Бланки документов и их виды.	2	1		
	Оформление реквизитов ОРД. Оформление реквизитов с 01 по 15.	2	1		
	Оформление реквизитов ОРД. Оформление реквизитов с 16 по 30.	2	1		
	Нормы и требования к размещению реквизитов документов. Подготовка документов с помощью печатающих устройств и средств вычислительной техники. Шаг письма и межстрочный интервал. 7 положений печатающего устройства. Требования к изготовлению, учету и хранению гербовых бланков.	2	1		
	Практическое занятия №3 Составление документов на бланках различных видов.	2	2		
	Практическое занятия № 4 Оформление отдельных реквизитов ОРД.	2	2		
	Практическое занятия № 5 Оформление отдельных видов документов.	2	2		
	Практическое занятия №6 Создание документов с помощью средств вычислительной	2	2		

	техники.			
Тема 2.2. Организационно-правовая документация	Содержание учебного материала	6		
	Оформление организационно-правовых документов. Устав организации. Штатное расписание. Оформление положений. Должностная инструкция.	2	1	
	Практическое занятие №7 Оформление организационно-правовой документации	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Составление тестов по теме: Организационно-распорядительная документация	2	3	
Тема 2.3. Оформление приказов и других распорядительных документов	Содержание учебного материала	6		
	Подготовка, оформление и реквизиты приказа. Оформление распоряжения. Оформление указания. Оформление постановлений. Оформление решения.	2	1	
	Практическое занятие №8 Составление и оформление распорядительных документов	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4 Составление тестов по теме: Организационно-распорядительная документация	2	3	
Тема 2.4. Информационно-справочная документация	Содержание учебного материала	10		
	Служебные письма. Понятие «служебное письмо». Разновидности служебных писем. Реквизиты и структура служебного письма. Язык и стиль служебного письма. Электронные документы. Достоинства и проблемы использования электронных документов. Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой. Оформление документов, передаваемых по каналам электросвязи.	2	1	
	Акты, протоколы и другие информационно-справочные документы. Оформление акта. Оформление протокола. Оформление докладной, служебной и объяснительной записок.	2	1	
	Практическое занятие №9 Оформление служебных писем.	2	2	
	Практическое занятие №10 Оформление информационно-справочной документации.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5 Подготовка докладов по темам: Культура официальной переписки, Международные письма, Требования к стилю деловой корреспонденции, Этикет в служебной переписке	2	3	
Тема 2.5. Документирование трудовых отношений	Содержание учебного материала	14		
	Классификация документов по личному составу. Оформление документов, используемых при приеме на работу. Оформление приказа (распоряжения) о переводе работника на другую работу. Оформление приказа (распоряжения) о прекращении действия трудового договора (увольнения) работника	2	1	
	Практическое занятие №11 Оформление документов по трудовым правоотношениям.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 6 Составление кроссворда по пройденным темам	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №7 подготовка докладов по теме	4	3	

ОК 01-09,
ПК 4.1-4.7

	"Структура и штатная численность. Штатное расписание. Инструкция. Должностная инструкция",			
	Самостоятельная работа обучающихся №8 Составление должностной инструкции для работника определенной должности	4	3	
Тема 2.6. Оформление корреспонденции в англоязычных странах	Содержание учебного материала	4		ОК 01-09, ПК 4.1-4.7
	Структура формуляра и состав реквизитов служебного письма. Требования к оформлению реквизитов. Требования к оформлению конвертов.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся №9 Составление письма для адресата из англоязычной страны	2	3	
<i>Глава 3. Технология ведения делопроизводства</i>				
Тема 3.1. Организация делопроизводства	Содержание учебного материала	12		
	Понятие, принципы и характеристика документооборота. Прохождение и порядок исполнения входящих документов. Прохождение исходящих документов. Прохождение внутренних документов. Прием, передача и доставка документов. Работа с конфиденциальными документами. Учет объема документооборота.	2	1	
	Практическое занятие №12 Составление схемы документооборота туристского предприятия.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №10 Составление перечня входящей и исходящей документации будущей профессиональной деятельности	4	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №11 Подготовка докладов по темам "Организационное построение службы делопроизводства",	2	3	
	Самостоятельная работа обучающихся № 12 Подготовка докладов по темам "Стили делопроизводства: элементы современного делового стиля в делопроизводстве"	2	3	
Тема 3.2. Регистрация документов. Номенклатура дел.	Содержание учебного материала	4		
	Понятие и системы регистрации документов. Формы и порядок регистрации документов. Индексация документов. Организация справочно-информационной работы. Контроль за исполнением документов. Составление номенклатуры дел. Оформление и текущее хранение дел. Оперативное хранение документов.	2	1	
	Практическое занятие №13 Составление и регистрация входящих и исходящих документов	2	2	
Тема 3.3. Оформление и передача дел на хранение в архив	Содержание учебного материала	4		
	Подготовка дел к сдаче в архив. Экспертиза ценности документов. Оформление дел и передача их на архивное хранение.	2	1	
	Практическое занятие №14 Оформление дел для передачи их на архивное хранение.	2	2	

Глава 4. Основные средства оргтехники и программные офисные продукты, применяемые в делопроизводстве		4		
Тема 4.1. Основные средства оргтехники и их применение.	Содержание учебного материала	2		ОК 01-09, ПК 4.1-4.7
	Основные виды оргтехники: копировальный аппарат, принтер, сканер, факс. Их назначение. Основные приемы работы с оргтехникой. Уход за оргтехникой.		1	
	Лабораторное занятие № 1 Работа с оргтехникой.	2	3	
Тема 4.2. Основные программные офисные продукты	Содержание учебного материала	10		
	Основные программные офисные продукты. Текстовые и графические редакторы.	2	1	
	Работа с программами MicrosoftOffice. Создание и передача электронной почты.	2	1	
	Лабораторное занятие № 2 Создание и редактирование документов в программных продуктах MicrosoftOffice.	2	3	
	Лабораторное занятие № 3 Создание бланков документов в Microsoft Word.	2	3	
Лабораторное занятие №4 Создание и оформление документов в Microsoft Word.	2	3		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: 1) сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; 2) составление плана работы подразделения; 3) проведение инструктажа работников; 4) контроль качества работы персонала; 5) составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; 6) проведение презентаций; 7) расчет основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).		144		
Всего:		356		
Промежуточная аттестация (всего):				
Промежуточная аттестация – комплексный экзамен				
Промежуточная аттестация по ПП.04.01 - дифференцированный зачет				
Промежуточная аттестация по ПМ - экзамен квалификационный				

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАМММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению профессионального модуля

Реализация программы профессионального модуля требует наличия Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности; Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма), кабинет турагентской и туроператорской деятельности для проведения занятий лекционного типа, практических, лабораторных занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации профессионального модуля

Основная литература

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение : учебно-практическое пособие / Андреева В.И. — Москва : КноРус, 2020. — 294 с. — ISBN 978-5-406-00580-4. — URL: <https://book.ru/book/934225>
2. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/424430>

3. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438791>

Дополнительная литература

4. Гладилин, В.А. Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. — Москва: Русайнс, 2021. — 119 с. — ISBN 978-5-4365-5222-4. — URL: <https://book.ru/book/936811>

Интернет-ресурсы:

5. Справочный правовой портал Гарант www.garant.ru

6. Справочная правовая система Консультант + www.consultant.ru

Методические указания для обучающихся по освоению профессионального модуля

7. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

8. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ.

9. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

10. Методические указания по выполнению заданий практики.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации компетентностного подхода программа профессионального модуля предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (применение электронных образовательных ресурсов, деловых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Реализация практических занятий осуществляется непосредственно в ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации МДК 01.01. Организация коммерческой деятельности, МДК 01.02. Организация торговли, МДК 01.03. Техническое оснащение торговых организаций и охрана труда, учебной практики, производственной (по профилю специальности) практики, предусмотренных учебным планом следующим образом:

- при реализации МДК 01.01. Организация коммерческой деятельности, МДК 01.02. Организация торговли, МДК 01.03. Техническое оснащение торговых организаций и охрана труда практическая подготовка организуется путем проведения практических, лабораторных занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- при проведении практики практическая подготовка организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится на базе ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Производственная (по профилю специальности) практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная (по профилю специальности) практика проводится концентрировано по завершении освоения МДК 01.01. Организация коммерческой деятельности, МДК 01.02. Организация торговли, МДК 01.03. Техническое оснащение торговых организаций и охрана труда.

Программа профессионального модуля реализуется в 4,5 семестрах 2,3 курсах обучения. Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин: ОП. 01 Экономика организации, ОП.02 Статистика, ОП.03 Менеджмент, ОП. 04 Документационное обеспечение управления.

3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам, производственной (по профилю специальности) практике:

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;

- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- получение дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ, ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Результаты (освоенные профессиональные	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
---	------------------------	--

компетенции)		
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Составляет план деятельности подразделения и осуществляет его контроль	Текущий контроль успеваемости: - опрос устный (фронтальный);
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Понимает принципы организации и контроля деятельности сотрудников компании.	- выполнение письменной работы; - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы);
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Оформляет отчетно-планирующую документацию.	- выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - собеседование по результатам выполненной работы; - наблюдение за процессом выполнения заданий; - демонстрация выполнения видов работ практики; - выполнение письменной работы "Отчет по практике". Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена Оформление и защита отчета (по итогам прохождения производственной практики (по профилю специальности)). Дифференцированный зачет по производственной практики (по профилю специальности) Промежуточная аттестация по ПМ в форме экзамена квалификационного

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>определение социальной значимости профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение и характеристика задач и видов трудовых действий; - умение аргументировать свой профессиональный выбор; - поиск информации о профессиональной деятельности; - анализ информации о профессиональной деятельности. 	<p>Текущий контроль успеваемости:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опрос устный (фронтальный); - выполнение письменной работы; - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы);
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявление задачи в профессиональном контексте; - анализ задачи, выделение её составных частей; - определение этапов решения задачи; - поиск информации необходимой для решения задачи; - планирование деятельности; - определение необходимых ресурсов; - контроль деятельности; - проведение оценки результатов собственных действий 	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование по результатам выполненной работы; - наблюдение за процессом выполнения заданий; - демонстрация выполнения видов работ практики; - выполнение письменной работы "Отчет по практике". <p>Межсессионная аттестация – тестирование.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - анализ стандартных и нестандартных ситуаций; - описание ситуации; - выявление причинно-следственных связей; - поиск путей решения ситуации; - несение ответственность за принятое решение 	<p>Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена</p> <p>Оформление и защита отчета (по итогам прохождения производственной практики (по профилю специальности)).</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> определение задачи для поиска информации; - определение необходимых источников информации; - планирование процесса поиска; - структурирование получаемой информации; - выделение наиболее значимого в перечне информации; - оценка практической значимости результатов поиска; 	<p>Дифференцированный зачет по производственной практики (по профилю специальности)</p>

	- оформление результатов поиска	Промежуточная аттестация по ПМ в форме экзамена квалификационного
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	владеет информационной культурой; использует информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	выполнение задач в рамках задания команды; - анализ и верная оценка собственной деятельности и деятельности коллег по команде; - позиционирование себя в команде; - презентация собственных идей; - эффективное взаимодействие посредством письменных и устных коммуникаций с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении.

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю
ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации
1.1. Форма промежуточной аттестации: Экзамен квалификационный (5 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации обучающихся осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов;

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется сто бальная шкала для оценивания результатов обучения:

теоретическое задание - максимальное количество 35 баллов;

практическое задание - максимальное количество 65 баллов.

Перевод сто бальной шкалы учета результатов выполнения экзаменационного задания в пяти бальную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания
Оценка 5 «отлично»	90-100
Оценка 4 «хорошо»	76-89
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1. Тестирование

2. Практическое задание

Примерные вопросы задания "Тестирование"

МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения

1. Как осуществляется текущий контроль в туристской организации?
 - а) путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях
 - б) путем наблюдения за работой работников;
 - в) с помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами
 - г) путем докладов на сборах и совещаниях
 - д) вышестоящей структурой
2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом туристской организации?
 - а) специалисты б) работники в) руководители г) отдельные руководители д) министерства
3. Контроль - это: Укажите не менее двух вариантов ответа
 - а) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации
 - б) вид человеческой деятельности
 - в) наблюдение за работой персонала организации г) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий д) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия
4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:
 - а) создавать организационные и социально-психологические условия для персонала б) создавать соответствующие социальные условия для персонала в) создавать соответствующие организационные условия для персонала г) постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала д) постоянно повышать квалификацию персонала
5. Контроль должен быть:
 - а) объективным и гласным б) гласным и действенным в) объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным г) эффективным д) текущим
6. Что является основой мотивации труда в японских корпорациях?
 - а) получение высоких материальных вознаграждений б) гармонизация между трудом и капиталом в) признание заслуг г) постоянное повышение квалификации персонала д) достижение конкурентного преимущества
7. Согласно теории управления, административной школе менеджмента соответствуют такие принципы управления, как ... Укажите не менее двух вариантов ответа
 - а) снижение рисков б) гибкость управления в) централизация г) разделение труда
8. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?
 - а) со времен появления денег б) со времен возникновения организаций в) со времен появления руководителя организации г) со времен зарождения организованного производства д) во время буржуазных революций в Европе
9. Как следует понимать мотивы престижа?
 - а) попытки работника занять высшую должность в организации б) попытки работника реализовать свою социальную роль взять участие в общественно важной работе в) попытки работника получать высокую зарплату г) попытки работника взять участие в общественной работе д) попытки работника иметь влияние на других людей
10. К особенностям американского стиля управления организацией можно отнести ... Укажите не менее двух вариантов ответа
 - а) четко определенную ответственность каждого работника б) преобладающее использование групповых форм контроля в) личную ответственность каждого руководителя за выполнение директивно установленных показателей г) отказ от использования формального описания полномочий исполнителя в пользу неформального регулирования
11. Оперативные планы разрабатываются сроком на:
 - а) полгода, месяц, декаду, неделю б) по рабочим дням в) 3-5 лет г) 1 год д) 10 лет

12. Под планированием понимают: а) вид деятельности б) отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации в) перспективу развития г) состояние организации д) интеграцию видов деятельности
13. Организационное планирование осуществляется: а) только на высшем уровне управления б) на высшем и среднем уровнях управления в) на среднем уровне управления г) на всех уровнях управления д) определение потребностей подчиненных
14. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это: а) установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения б) установление целей организации в) определение путей и средств выполнения заданий г) определение способов достижения целей организации д) моделирование действий организации
15. Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий: а) Концерн б) Картель в) Консорциум г) Корпорация д) Ассоциация
16. Вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд а) Дочернее товарищество б) Товарищество с ограниченной ответственностью в) Полное товарищество г) Коммандитное товарищество д) Акционерное общество
17. Вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостатке этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит: а) Полное товарищество б) Товарищество с ограниченной ответственностью в) Коммандитное товарищество г) Товарищество с дополнительной ответственностью д) Производственный кооператив
18. Вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом это -: а) Товарищество с дополнительной ответственностью б) Товарищество с ограниченной ответственностью в) Полное товарищество г) Коммандитное товарищество д) Акционерное общество
19. Составными элементами предложенной Ф. Тейлором научной системы знаний о законах рациональной организации труда являются ... Укажите не менее двух вариантов ответа а) дифференцированная система оплаты б) хронометраж в) изучение мотиваторов трудовой деятельности г) корпоративный дух
20. К средствам мотивации труда не относятся: а) вознаграждения б) проведение производственных совещаний в) повышение квалификации персонала г) обеспечение условий для самовыражения д) объявление благодарности
21. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации: а) справедливости б) потребностей в) вознаграждений г) ожиданий д) предположений
22. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке: а) планирование, организация, мотивация, контроль б) организация, планирование, контроль, мотивация в) планирование, организация, контроль, мотивация г) мотивация, контроль, планирование, организация д) стратегия, планирование, организация, контроль
23. Когда осуществляется заключительный контроль в туристской организации? а) до фактического начала выполнения работ б) после, выполнения запланированных работ в) в ходе проведения определенных работ г) тогда, когда удобно руководителю д) после достижения поставленных целей
24. Когда осуществляется текущий контроль в туристской организации? а) после выполнения определенных работ б) до фактического начала выполнения определенных

- работ в) в ходе проведения определенных работ г) тогда, когда удобно руководителю д) тогда, когда удобно коллективу
25. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»? а) достижение личных целей б) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач в) исполнение принятых управленческих решений г) обеспечение бесспорного влияния на подчиненного д) побуждение работников к деятельности
26. Если вам придется объяснять, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это: а) процесс достижения поставленных перед администрацией целей б) побуждение себя к эффективной деятельности в) процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей
27. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума? а) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе б) сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения в) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения г) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы
28. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся: а) цели, задачи б) персонал, технологии в) структура управления г) потребители
29. Что следует понимать под миссией организации? а) основные функции организации б) основное направление деятельности в) четко выраженные причины существования г) основные принципы организации
30. Если Вам придется объяснять что следует понимать под организацией, Вы скажете, что это: а) объединение людей для выполнения определенных работ б) сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели в) группа людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей г) объединение людей по интересам
31. К внутренней среде относятся: а) поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты б) состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда в) цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура г) планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль д) партнеры, персонал, социально-психологические условия
32. К внешней среде организации непрямого действия относятся: а) поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты б) состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда в) цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура г) планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль д) партнеры, персонал, социально-психологические условия
33. Как можно объяснить сущность принципа «подчиненность личного интереса общему»? а) в организации всегда должен учитываться только личный интерес руководителей организации б) интерес одного работника должен преобладать над интересами организации в целом в) интерес отдельных менеджеров должен преобладать над интересами отдельных групп работников г) в организации интересы одного работника или группы не должен преобладать над интересами организации в целом д) интерес организации не должен преобладать над интересами коллектива
34. Что должны отражать современные принципы менеджмента? а) основные закономерности управления б) основные связи, которые складываются в системе в) основные отношения, которые складываются в системе г) основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе д) обязательное наличие цели при управлении

35. Что является основой управления какой либо системы? а) принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования б) методы менеджмента в) функции менеджмента г) финансовые ресурсы д) объект менеджмента
36. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это: а) ситуационный подход б) системный подход в) процессный подход г) поведенческий подход
37. Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с: а) поведенческим подходом б) процессным подходом в) ситуационным подходом г) системным подходом
38. К первичным потребностям относятся: а) психологические б) физиологические в) экономические г) материальные д) социальные
39. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда? а) успех б) деньги в) свобода г) безопасность
40. К основным положениям школы научного управления можно отнести... Укажите не менее двух вариантов ответа а) усиление разработки социальных аспектов трудовых ресурсов б) нормирование труда в) единство распорядительства г) научный подход к подбору и обучению персонала
41. Мотивация базируется на: а) потребностях и самовыражении б) потребностях и вознаграждениях в) вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей г) удовлетворении всех людей д) самовыражении и вознаграждениях
42. Основной формой материального стимулирования персонала туристской организации является: а) премии б) премии и ценные подарки в) ценные подарки и зарплата г) зарплата д) премии и зарплата
43. Что создает структуру управления организацией? а) совокупность линейных органов управления б) совокупность функциональных служб г) совокупность линейных и функциональных служб (органов) д) совокупность органов управления
44. Анализ конкурентов туристской организации проводится с целью: а) определения их стратегии и сильных сторон б) определения их целей и сильных сторон в) определения их целей, стратегий, сильных и слабых сторон г) определения стратегии д) определения их целей и слабых сторон
45. Цели туристской организации должны удовлетворить такие основные требования: а) достижимость, конкретность, ориентация во времени б) достижимость и ориентация во времени в) ориентация во времени и конкретность г) достижимость д) ориентация во времени
46. Когда получил широкое распространение в экономической литературе термин «организация»? а) в 20-е годы XX столетия б) в 30-е годы XX столетия в) в 60-е годы XX столетия г) в 70-е годы XX столетия д) в 80-е годы XX столетия
47. Свои исследования в рамках развития моделей человеческих отношений вели такие исследователи, как ... Укажите не менее двух вариантов ответа а) Д. Мак-Грегор б) Н. Винер в) Ф. Тейлор г) А. Маслоу
48. Организация как объект менеджмента: а) выступает в качестве основной единицы рыночной экономики, в рамках которой принимаются управленческие решения б) служит связующим звеном между государством и потребителями произведенных благ и услуг в) помогает государству в сборе и аккумулировании различных видов налогов
49. Какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников? а) контроль б) планирование в) мотивация
50. Практика управления возникла: а) в ходе бурной индустриализации промышленного производства б) одновременно с возникновением системного подхода к управлению в) одновременно с объединением людей в организованные группы
51. К особенностям российской модели менеджмента относятся ... Укажите не менее двух вариантов ответа а) ограниченная роль трудового коллектива в управлении б) всеобщее

- участие в конечном результате г) гарантия занятости и создание обстановки доверительности д) ориентация на производство
52. Японскую модель менеджмента характеризуют такие принципы управления, как ... Укажите не менее двух вариантов ответа а) ориентация на индивидуальные навыки и инициативу б) управление, ориентированное на качество в) строгая формализация структуры управления г) гарантия занятости и создание обстановки доверительности
53. Конечной целью менеджмента является: а) рационализация организации производства б) обеспечение прибыльности предприятия в) повышение мотивации работников
54. Чем характеризуется компромисс при принятии решения? а) установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников б) уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом в) принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех заинтересованных сторон г) уменьшением выгоды
55. Какова важнейшая функция управления? а) создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия б) повышение производительности труда работников в) постоянное внедрение достижений НТП в производство
56. Является ли управление производительным трудом? а) Нет. Менеджеры и управленцы не принимают прямого участия в производственном процессе б) В зависимости от формы собственности и специализации организации в) Да. Потому что управление - это неотъемлемая часть производственного процесса
57. Что не является продуктом труда менеджера? а) товары и услуги б) решение по выбору рынков сбыта в) подготовка бизнес-плана
58. Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в а) отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами б) наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром в) замкнутости элементов системы самих на себя г) наличии взаимодействия с внешней средой
59. Дифференциация человеческих потребностей на три группы: потребности существования, связи или отношения и роста — является отличительной чертой теории мотивации: а) МакКлелланда б) Альдерфера в) Херцберга
60. Невозможность оценить вероятность потенциальных результатов принятого решения — это: а) задача б) определенность в) неопределенность
61. Определите основные характеристики внешней среды для организации а) взаимосвязанность факторов, сложность б) сложность и подвижность в) взаимосвязанность и неопределенность г) все перечисленное
62. Какая обратная связь имеет большее значение с точки зрения повышения эффективности коммуникации? а) положительная б) корреляционная в) неопределенная г) отрицательная
63. К основным положениям административной школы управления, сформулированным в виде правил, можно отнести... Укажите не менее двух вариантов ответа а) изучение поведения человека в организации б) применение экономико-математических моделей в управлении в) централизацию организации г) корпоративный дух в организации
64. Из чего состоит экономический механизм менеджмента? а) внутрифирменное управление, управление производством б) управление персоналом, управление производством в) внутрифирменное управление, управление персоналом г) все перечисленное
65. Предприниматель — это человек, который... а) принимает решение и стремится его выполнить, полагаясь на классические методы управления б) принимает решения и стремится достичь цели, проявляя гибкость, рискуя, отказываясь от нежизнеспособных идей в) ищет новые возможности в бизнесе, но не желает рисковать собственным капиталом г) предпочитает децентрализации в управлении, не использует неформальные связи

66. Теория ожидания (Виктора Врума) базируется на следующих основных факторах: Укажите не менее двух вариантов ответа а) участие б) валентность в) ожидание г) властвование д) достижение
67. К содержательным теориям мотивации относятся: Укажите не менее двух вариантов ответа а) Теория потребностей Маслоу б) Теория существования, связи и роста Альдерфера в) Теория приобретенных потребностей Мак Клеllandа г) Теория двух факторов Герцберга
68. Предпосылки теории иерархии потребностей: Укажите не менее двух вариантов ответа а) люди постоянно ощущают какие-либо потребности б) неудовлетворенные потребности развивают у человека комплекс неполноценности в) группы потребностей находятся в иерархическом расположении друг к другу г) если одна потребность удовлетворена. То на ее место выходит другая неудовлетворенная
69. Организационная структура, сформированная на временной основе в целях обеспечения выполнения конкретного задания, программы, объема работ, называется: а) проектной б) линейной в) дивизиональной
70. Организационная структура, построенная на основе прямого распределения должностных обязанностей от высшего звена к низшему, называется: а) дивизиональной б) проектной в) линейной
71. Организационные структуры, ориентированные на продукт, потребителя или регионы, называются: а) линейными б) дивизиональными г) проектными
72. Отношения между сотрудниками одного подразделения, подчиненными одному начальнику, называются: а) коллегиальными б) параллельными в) функциональными
73. Отношения специалиста, который выполняет определенную функцию в рамках всей организации, с другими членами организации, называются: а) коллегиальными б) параллельными в) функциональными
74. Отношения между сотрудниками, занимающими одинаковое положение в организации, но работающими в разных подразделениях, называются: а) коллегиальными б) параллельными в) функциональными
75. Внутриорганизационные процессы включают: а) структуру, технологию, кадры б) коммуникацию, координацию в) цели людей г) принятие управленческих решений
76. Главная цель организационной культуры а) поддержание самоидентичности и своеобразия организации б) контроль над персоналом в) формирование благоприятного психологического климата г) создание благоприятного имиджа
77. Методы создания конструктивного конфликта а) согласование, визирование б) альтернативное проектирование в) приглашение внешних инспекторов (оппонирование) г) принятие решений на основе консенсуса
78. Тип руководителя, который может быть полезен в творческом коллективе с высокой степенью делегирования полномочий: а) автократ б) либерал в) демократ г) холерик
79. Различают категории ценностей в организации: Укажите не менее двух вариантов ответа а) экономические б) религиозные в) политические г) эстетические д) социальные
80. Цели, разрабатываемые по основным видам и направлениям деятельности производственно хозяйственного подразделения называют: а) общие б) производственные в) плановые г) специфические
81. Стратегии, предполагающие, что расширение туристской фирмы осуществляется за счет добавления новых структур или усилия контроля над ними а) интегрированного роста б) неопределенного роста в) определенного роста
82. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления. 2. Руководители самостоятельных органов. 3. Руководители отделов. К высшему звену управления относятся: а) 1, 2 б) 2 в) 1, 2, 3 г) 1
83. Какая из форм, относящихся к общему менеджменту, появилась позже всех а) Система Тейлора б) Матричная организационная структура в) Отраслевой менеджмент г) Классическая школа менеджмента

84. Поведение, ориентированное на контроль – это а) действия подчиненных направленные на то, что хочет увидеть руководство при проверке их деятельности б) ориентирование на заниженные цели в) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников г) ориентирование на завышенные цели
85. Какой из подходов не относится к известным школам в управлении? а) научное управление б) административное управление в) новая экономическая политика г) человеческие отношения
86. Процесс выбора целей и решений с разработкой соответствующей технологии для их достижения — это: а) планирование б) адаптация в) коммуникация
87. Процесс высшего порядка, главной составляющей которого является определение миссии, цели организации — это: а) планирование б) руководство в) коммуникация
88. Линейная организация управления позволяет сформулировать управленческую структуру, которая является: а) гибкой б) саморегулируемой в) стабильной и прочной г) все перечисленное
89. Ключевым фактором в любой модели управления являются: а) люди б) средства производства в) финансы г) структура управления
90. Целью классической школы управления было создание а) методов нормирования труда б) универсального принципа управления в) условий трудовой деятельности работников г) методов стимулирования производительности труда

Тестовые задания по МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

1. Гарантийное письмо – это:

- А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
- В) документ, содержащий приглашение на мероприятие
- С) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т. д.)**
- Д) документ, подтверждающий получение ценностей

2. Дайте определение документа:

- А) материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве**
- В) совокупность реквизитов официального письма
- С) стандартное расположение материала
- Д) текст

3. Дайте определение формуляра-образца:

- А) совокупность реквизитов делового письма
- В) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации**
- С) совокупность реквизитов приказа
- Д) совокупность реквизитов акта

4. Дата документа оформляется следующим образом:

- А) 1 февраля 1997
- В) 1 февраля 97 г.
- С) 01.02.97 г.
- Д) 01.02.97**

5. Дата документа — это:

- A) дата его подписания, принятия
- B) дата его составления
- C) дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события**
- D) дата события

6. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может:

- A) вещественность;
- B) атрибутивность;**
- C) структурность;
- D) верного варианта ответа нет.

7. Деловые письма обычно заканчивают фразами:

- A) в соответствии с Вашей просьбой ...
- B) с уважением ...**
- C) нами рассмотрены Ваши предложения ...
- D) в связи ...

8. Делопроизводство — это:

- A) правильное оформление документов.
- B) организация документооборота в учреждении.
- C) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения.
- D) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.**

9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это:

- A) документационное обеспечение управления**
- B) стандартизация
- C) ЕГСД
- D) система документации

10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это:

- A) должностная инструкция
- B) устав
- C) положение
- D) штатное расписание**

11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.:

- A) объяснительная записка
- B) докладная записка
- C) акт
- D) протокол**

12. Какая функция относится к общим функциям документа:

- A) общекультурная;
- B) информационная;**
- C) правовая;
- D) упорядочивающая.

13. Как должно происходить деление документов:

- A) на роды, подвиды, подро́ды, разновидности;
- B) на роды, виды, подвиды, разновидности;**

С) на виды, подвиды, разновидности, роды;

Д) на подвиды, подроды, разновидности.

14. Документационное обеспечение управления — это:

А) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.

В) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.

С) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.

Д) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.

15. ЕГСД — это:

А) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.

В) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии.

С) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.

Д) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.

16. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения:

А) неопубликованный;

В) тайный;

С) непубликуемый;

Д) непериодический.

17. Что относится к признакам документа:

А) функциональность информации;

В) тождественность самому себе;

С) законность;

Д) завершенность сообщения.

18. Какой логический прием, используется при создании документов:

А) определение;

В) установление;

С) обоснование;

Д) разъяснение.

19. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите

А) договорное письмо

В) рекламное письмо

С) сопроводительное письмо

Д) письмо-приглашение

20. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите

А) договорное письмо

В) информационное письмо

С) сопроводительное письмо

Д) письмо-претензию

21. Укажите отличительное свойство документа:

А) копийность;

В) юридическая сила;

С) множественность;

Д) точность.

- 22. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите**
- A) **письмо-приглашение**
 - B) сопроводительное письмо
 - C) письмо-подтверждение
 - D) договорное письмо
- 23. Если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия, Вы составите**
- A) сопроводительное письмо
 - B) письмо-подтверждение
 - C) договорное письмо
 - D) **информационное письмо**
- 24. Если Вам необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов, Вы составите**
- A) **сопроводительное письмо**
 - B) письмо-уведомление
 - C) письмо-подтверждение
 - D) договорное письмо
- 25. Если Вам необходимо составить письмо, сопровождающее договор, то оно будет носить название (по содержанию)**
- A) письмо-подтверждение
 - B) **договорное**
 - C) сопроводительное
 - D) письмо-уведомление
- 26. Если Вам необходимо уведомить отправителя о получении документов, Вы составите**
- A) информационное письмо
 - B) договорное письмо
 - C) сопроводительное письмо
 - D) **письмо-подтверждение**
- 27. Если распорядительная часть текста начинается словами “обязываю”, то это**
- A) приказ
 - B) заявление
 - C) **распоряжение**
 - D) указание
- 28. Если распорядительная часть текста начинается словами “предлагаю”, то это**
- A) приказ
 - B) распоряжение
 - C) инструкция
 - D) **указание**
- 29. Индекс документа оформляется следующим образом**
- A) 13.14
 - B) пк 11.
 - C) сд 16.
 - D) **13/14**
- 30. Индекс документа — это**
- A) порядковый номер регистрации
 - B) индекс структурного подразделения
 - C) **цифровое, буквенное или комбинированное обозначение документа, указывающее**

место его составления и хранения

D) номер дела по номенклатуре дел

31. Интервал — это

A) рабочее поле

B) служебное поле

C) положение табулятора

D) расстояние между основаниями смежных строк

32. Информационно-справочный документ, состоящий из группы лиц для подтверждения установленных фактов — это

A) докладная записка

B) акт

C) протокол

D) объяснительная записка

33. Исполнительное делопроизводство — это

A) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях

B) работа с документами, проводившаяся в коллегиях

C) работа с документами, проводившаяся в министерствах

D) работа с документами, проводившаяся в приказах

34. Коллежское делопроизводство — это

A) работа с документами, проводившаяся в коллегиях

B) работа с документами, проводившаяся в приказах

C) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях

D) работа с документами, проводившаяся в министерствах

35. Комплекс взаимоувязанных документов, регламентирующих структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы; права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия — это

A) распорядительные документы

B) устав

C) справочно-информационные

D) организационные документы

36. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии — это

A) система документации

B) ЕГСД

C) документационное обеспечение управления

D) стандартизация

37. Назовите виды докладных записок

A) информационные, отчетные

B) внутренние, внешние

C) отчетные, внутренние

D) информационные, отчетные, внутренние, внешние

38. Назовите два основных формата, на которых оформляются документы ОРД

A) А 5 (148x210 мм); А 3 (297x420 мм)

B) А 4 (210x297 мм); А 5 (148x210 мм)

C) А 5 (148x210 мм); А 6 (105x148 мм)

D) А 3 (297x420 мм); А 4 (210x297 мм)

39. Назовите документ, не включенный в группу входящих и исходящих документов в приказах

- A) памяти
- B) отписки
- C) акт**
- D) грамоты

40. Назовите документ, не входящий в группу распорядительных документов

- A) структура и штатная численность**
- B) указание
- C) приказ
- D) постановление

41. Назовите документ, не входящий в состав информационно-справочных

- A) протокол
- B) справка
- C) распоряжение**
- D) акт

42. Назовите документ, не издаваемый царем в период приказного делопроизводства

- A) жалованная грамота
- B) указ
- C) приговор**
- D) акт

43. Назовите нормативный документ, на основании которого оформляются документы ОРД

- A) инструкция по делопроизводству
- B) положение об архивном фонде РФ
- C) ГОСТ 6.30.-2003**
- D) ГОСТ 16.48.7-70

44. Назовите раздел, не входящий в текст устава

- A) регламент деятельности
- B) общие положения
- C) организационное единство
- D) должностные обязанности**

45. Назовите реквизит, не входящий в формуляр акта

- A) подпись
- B) текст
- C) адресат**
- D) заголовок

46. Назовите реквизит, не входящий в формуляр решения

- A) текст
- B) заголовок
- C) ссылка на индекс и дату входящего документа**
- D) подпись

47. Назовите реквизит, не входящий в формуляр устава

- A) название организации
- B) наименование министерства или ведомства
- C) наименование вида документа
- D) адресат**

48. Назовите цели доклада

- A) аргументация
- B) информирование и убеждение**

С) доказательство

Д) убеждение

49. Назовите части текста приказа

А) констатирующая, вводная

В) констатирующая, распорядительная

С) основная, распорядительная

Д) вводная, основная

50. Обязательный признак на документе, установленный законом — это

А) интервал

В) реквизит

С) положение табулятора

Д) эмблема

51. Организационно-распорядительная документация — это

А) унифицированный документ

В) совокупность реквизитов

С) совокупность взаимоувязанных документов, функционирующих в сфере управления

Д) унифицированная форма

52. Организационный документ длительного или постоянного срока действия, в котором определены научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц — это

А) штатное расписание

В) должностная инструкция

С) устав

Д) положение

53. Организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей — это

А) правила внутреннего и трудового распорядка

В) устав

С) штатное расписание

Д) структура и штатная численность

54. Организация работы с документами в коллегиях носит название

А) коллежское делопроизводство

В) советское делопроизводство

С) приказное делопроизводство

Д) исполнительное делопроизводство

55. Организация работы с документами в министерствах носит название

А) советское делопроизводство

В) коллежское делопроизводство

С) приказное делопроизводство

Д) исполнительное делопроизводство

56. Основное правило, которого следует придерживаться при подаче телефонограммы

А) передавать только краткую, срочную информацию

В) при регистрации телефонограммы использовать журнал регистрации входящих документов

- С) текст — более 100 слов
- Д) использовать максимум специальных терминов

57. Основные части текста протокола

- А) констатирующая, вводная
- В) основная, распорядительная
- С) констатирующая, распорядительная
- Д) вводная, основная**

58. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам данный фрагмент: Ректору Новосибирского университета господину Смолкину С.А. 634635 г. Новосибирск ул. Ленина, д. 15.

- А) резолюция
- В) адресат**
- С) виза согласования
- Д) виза заверения

59. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Plan 1. doc Симкина 13.01.98

- А) отметка о заверении копии
- В) отметка о поступлении
- С) исполнитель
- Д) отметка о переносе данных на машинный носитель**

60. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: ВЕРНО Секретарь-референт л/п И.К. Конторкина

- А) гриф утверждения
- В) отметка о заверении копии**
- С) подпись
- Д) резолюция

61. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Генеральный директор л/п И.К.Сомов

- А) виза
- В) текст
- С) подпись**
- Д) заголовок

62. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Зам. директора Плюхину И.К. Обеспечить условия выполнения поставок до 16.01.2003. л/п 18.11.2003

- А) подпись
- В) заголовок**
- С) виза
- Д) резолюция

63. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: НИИДАД 13.01.98 № 36/17

- А) исполнитель
- В) отметка о поступлении**
- С) гриф утверждения
- Д) отметка о заверении копии

64. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Об информационном обеспечении

- А) виза
- В) заголовок**

С) резолюция

Д) текст

65. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Симонов 989-78-35

А) гриф утверждения

В) исполнитель

С) резолюция

Д) отметка о заверении копии

66. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: УТВЕРЖДАЮ Директор л/п И.О.Ф. 13.02.98

А) гриф утверждения

В) заголовок

С) резолюция

Д) подпись

67. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Юрист л/п И.К. Симонов 10.11.2004

А) адрес

В) резолюция

С) виза

Д) гриф утверждения

**68. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: «Вх. № 0000
Дата 00.00.00»**

А) резолюция

В) отметка о поступлении документа

С) отметка о наличии приложений

Д) подпись

69. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “02.03.98.”

А) подпись

В) дата

С) резолюция

Д) отметка о наличии приложений

70. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “13/14”

А) индекс

В) отметка о наличии приложений

С) резолюция

Д) подпись

**71. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “приложение:
на 3 л. в 2 экз.”**

А) отметка о наличии приложений

В) подпись

С) дата

Д) резолюция

72. Перечислите вопросы, которые отражаются в правилах внутреннего трудового распорядка

А) организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации, предоставление отпусков, командирование сотрудников, внутриобъектный режим

В) должностной и численный состав предприятия

- С) научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц
- Д) порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений

73. Перечислите основные виды бланков

- А) общий бланк, бланк для писем, бланк с продольным и угловым расположением реквизитов**
- В) существует только бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
- С) существует только общий бланк
- Д) существует только бланк для писем

74. Перечислите основные элементы доклада

- А) основная часть; выводы (рекомендации)
- В) вступление; выводы (рекомендации)
- С) вступление; основная часть
- Д) вступление; основная часть; выводы (рекомендации)**

75. Перечислите цели изучения делопроизводства

- А) определить роль служб ДОУ.
- В) показать значение работы с документами в жизни общества.
- С) овладение основами правильного оформления документов и надлежащей организацией документооборота.**
- Д) привить необходимые навыки в работе с делами, законченными делопроизводством.

76. Письмо после обращения чаще всего продолжается словами

- А) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
- В) в связи с ...
- С) нами рассмотрены Ваши предложения ...**
- Д) с уважением ...

77. Письмо после обращения чаще всего продолжается словами

- А) в соответствии с Вашей просьбой ...
- В) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
- С) с уважением ...
- Д) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...

78. Письмо чаще всего начинается словами

- А) в связи с ...
- В) с уважением ...
- С) в соответствии с ...
- Д) уважаемые господа ...**

79. Письмо-напоминание — это

- А) документ, подтверждающий получение ценностей
- В) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия**
- С) документ, содержащий приглашение на мероприятие
- Д) документ, содержащий информацию о проводимом мероприятии

80. Под “совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности” подразумевают

- А) систему документирования
- В) унифицированную форму
- С) унифицированный документ
- Д) систему документации**

81. Правовой акт управления государственного органа, имеющий обязательную силу

для граждан и организаций, которым он адресован — это

- A) указание
- B) приказ
- C) распоряжение**
- D) решение

82. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основании единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач предприятия — это

- A) приказ**
- B) указание
- C) решение
- D) распоряжение

83. Правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений — это

- A) положение**
- B) устав
- C) должностная инструкция
- D) штатное расписание

84. Приказное делопроизводство — это

- A) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
- B) работа с документами, проводившаяся в министерствах
- C) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
- D) работа с документами, проводившаяся в приказах**

85. Причины издания указания раскрываются в

- A) вводной части текста
- B) распорядительной части текста
- C) констатирующей части текста**
- D) основной части текста

86. Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве — это

- A) система документации
- B) стандартизация**
- C) ЕГСД
- D) документационное обеспечение управления

87. Работа с документами, проводившаяся в приказах, носит название

- A) приказное делопроизводство**
- B) исполнительное делопроизводство
- C) коллежское делопроизводство
- D) советское делопроизводство

88. Распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый министерствами, ведомствами, научными советами — это

- A) решение**
- B) указание
- C) распоряжение
- D) приказ

89. Распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, организациями, по вопросам организационно-методического характера

(организация исполнения приказов, инструкций) — это

- A) приказ
- B) решение
- C) указание
- D) распоряжение

90. Расстояние между основаниями смежных строк это

- A) служебное поле
- B) положение табулятора
- C) рабочее поле
- D) интервал

Практическое задание

Задание 1. Ситуация. При распределении денежной премии некоторые члены коллектива посчитали, что их незаслуженно «обошли», это явилось поводом их жалоб руководителю.

Задание:

1. Опишите действия руководителя по решению данной ситуации.
2. Оформите приказ об установлении доплат в целях повышения мотивации сотрудников к труду: Установить доплату к должностному окладу в размере 12% ставки за вредные условия: Павлову С.А., водителю автобуса, Свиридову А.В., водителю автобуса. Недостающие реквизиты создайте самостоятельно.

Задание 2. Ситуация. Директор туристской организации совершал обход. Он остался доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех сотрудниц, которые очень увлеченно о чем-то беседовали и не торопились на свои рабочие места. Заметив руководителя, они спокойно продолжали беседу.

Задание

1. Опишите действия руководителя по решению данной ситуации.
2. Составьте приказ об освобождении сотрудника от работы в турфирме «Орбита» в связи с ненадлежащим выполнением должностных обязанностей

Задание 3. Ситуация. Руководитель всеми силами стремится к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнает, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У руководителя нет желания брать его к себе, но если он намекнет представителю покупателя о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ фирме.

Задание

1. Опишите действия руководителя структурного подразделения по решению данной ситуации.
2. Составьте приказ: с целью расширения деятельности генеральный директор ООО «Кругозор» (г. Саратов) Соколов О.Г. 20 сентября текущего года издал приказ о создании коммерческого отдела в составе 3 штатных единиц: коммерческого директора – 1,

ведущего специалиста – 1, специалиста – 1. Главному бухгалтеру предприятия Горячеву Г.А. было поручено представить на утверждение новое штатное расписание предприятия на 4 квартал текущего года к 1 октября. Коммерческому директору Игнатьеву Т.Н., который завизировал проект приказа, предписано закончить комплектование отдела кадрами с высшим экономическим образованием к 10 октября. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 4. Ситуация. В организации работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако из-за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть также комиссионные.

Задание

1. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника. Опишите действия руководителя структурного подразделения по решению данной ситуации.
2. Составьте и оформите приказ по основной деятельности о проведении конкурса профессионального мастерства среди менеджеров по работе с турагентствами с целью совершенствования организации работы с партнерами. Дополнительные сведения: Сроки проведения конкурса с 00.00.00 по 00.00.00 года. Для проведения конкурса создать комиссию в составе 11 человек. Утвердить положение о проведении конкурса. Бухгалтерии предусмотреть премии для победителей и сувениры для участников конкурса. Отвечает за исполнение приказа в целом – начальник канцелярии. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 5. Ситуация. Когда руководителю случается быть как представителю администрации компании на презентации фирмы или произведения искусства, какой модели поведения лучше придерживаться (опишите приоритетные действия и линию поведения).

1. Опишите действия руководителя структурного подразделения по решению данной ситуации
2. Составьте «письмо-приглашение». Пригласите представителя предприятия посетить выставку МИТТ для ознакомления с новыми направлениями туроператора.

Задание 6. В туристской фирме, которую запланировано открытие двух новых филиалов. В связи с этим необходим набор персонала в эти филиалы, в том числе и на должности руководителей.

Задание

1. Опишите действия руководителя при подборе персонала. Опишите действия руководителя туристической фирмы по решению данной ситуации.
2. Составьте приказ о переводе на работу внутри организации.

1.3.2 Критерии оценки

1.3.1. Критерии оценки теоретического задания

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Один верный ответ равен 1 баллу. (3 Варианта по 30 вопросов). Максимальное количество баллов 30.

Ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

1.3.2 Критерии оценки практического задания

№	Критерии оценки	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл - 70 балла
1	Наличие и расположение реквизитов	Максимальный балл - 40 балла
	Наименование организации	5
	Наименование документа	5
	Дата документа	5
	Регистрационный номер	5
	Заголовок к тексту	5
	Текст	5
	Подпись	5
	Визы	5
2	Оформление реквизитов	Максимальный балл - 10 балла
	Верно оформлены 8 реквизитов	(1.25*8) 10
3	Сохранение документов	Максимальный балл - 20 баллов
	верное сохранение документа	20
4	Пересылка документа по электронной почте	Максимальный балл – 30 балла
	посланный документ имеет вид вложения	20
	верное наименование темы письма	15
	Итого:	70

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности; Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма), Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Основная литература

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение : учебно-практическое пособие / Андреева В.И. — Москва : КноРус, 2020. — 294 с. — ISBN 978-5-406-00580-4. — URL: <https://book.ru/book/934225>

2. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев,

В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/424430>

3. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438791>

Дополнительная литература

4. Гладилин, В.А. Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. — Москва: Русайнс, 2021. — 119 с. — ISBN 978-5-4365-5222-4. — URL: <https://book.ru/book/936811>

Интернет-ресурсы:

5. Справочный правовой портал Гарант www.garant.ru

6. Справочная правовая система Консультант + www.consultant.ru

Методические указания для обучающихся по освоению профессионального модуля

7. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

8. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ.

9. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

10. Методические указания по выполнению заданий практики.