



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине**

**«Документационное обеспечение предприятий сервиса,
туризма и индустрии гостеприимства» для
обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис**

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) направленность Социально-культурный сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от « 22 » апреля 2024г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент, канд. филос. наук


_____ О.А. Катеринич
подпись

«22» _____ 04 _____ 2024 г.

И.о. зав. кафедрой


_____ А.А. Морозова
подпись

«22» _____ 04 _____ 2024 г.

Согласовано:

Директор МБУК «Дубенцовский СДК» ст. Дубенцовская


_____ Ю.С. Родионова
подпись

«22» _____ 04 _____ 2024г.

Директор ООО «Бонжур»


_____ Э.В. Бударина
подпись

«22» _____ 04 _____ 2024г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_-20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_-20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_-20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-2	Знать					
	ОПК-2.1	Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, а также содержание основных процессов организации сервиса на предприятии, психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание) Мозговой штурм, работа в малых группах, анализ практических работ решение творческих задач, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций	1.1-1.19 2.1-2.21	Вопросы к экзамену, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на экзаменационные вопросы; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям
	ОПК-2.2:	Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		<p>осуществление сервисной деятельности, умеет оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной деятельности, использовать способы и механизмы выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p>				1,2,3,4,5,6
	ОПК 2.3:	<p>Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, владеет навыками работы в контактной зоне, опытом оценки основных психологических особенностей потребителя в процессе взаимодействия в условиях контактной зоны</p>				

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проводится в форме зачёта с оценкой.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)= не предусмотрен						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 – удовлетворительно; 61-80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеет стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Документационное обеспечение предприятий сервиса» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Организация документооборота. Входящие, исходящие, внутренние документы. Порядок прохождения и использования.
2. Основные положения ГСДОУ и ЕГСД и их роль в совершенствовании работы с документами.
3. Общесоюзный классификатор управленческой деятельности (ОКУД) и его роль в совершенствовании работы с документами.
4. Реквизиты документов. Перечень обязательных реквизитов служебного письма. Схема их расположения.
5. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (ОРД). Требования к оформлению документов.
6. Понятия «унификация», «стандартизация», «трафаретизация» и их особенности.
7. Основные виды документов и их классификация.
8. Определения понятия «документ». Основные функции документа.
9. Корреспонденция и делопроизводство, их роль в работе аппарата управления.
10. Понятие «бланк документа», его виды и значение.
11. Требования к тексту документа.
12. Формы унифицированных текстов документа (трафарет, таблица, анкета) и их роль в совершенствовании делопроизводства.
13. Понятие служебного письма, его основные виды. Требования к его составлению и оформлению.
14. Определение понятия «постановление», «решение», «распоряжение». Их основные особенности.
15. Определить понятие «приказ», требования к его составлению.
16. Определение понятия «протокол», требования к его составлению.
17. Определение понятий «докладная» и «объяснительная» записка, требования к их составлению и оформлению.
18. Определение понятия «служебная» и «личная» справки, требования к их составлению.
19. Определение понятий «телеграмма» и «телефонограмма», требования к их оформлению.
20. Определение понятий «подлинник», «копия», «выписка», «дубликат документа».
21. Организационно-распорядительные документы. Их особенности и место в системе управления.
22. Документы по личному составу. Их виды и особенности оформления.
23. Информационно-справочные документы. Их основные виды, функции и место в системе управления.
24. Договоры и трудовые соглашения. Требования к оформлению.
25. Регистрация документов. Ее особенности и основные виды.

26. Номенклатура дел. Ее основные реквизиты и требования к оформлению.
27. Значение контроля исполнения документов в деятельности предприятий.
28. Основные правила формирования дел. Способы хранения дел.
29. Основные правила подготовки дел к сдаче в архив.
30. Архив предприятия. Его функции и основные требования к нему.
31. Рабочее место делопроизводителя. Основные требования.
32. Основы законодательства РФ об Архивном фонде РФ и архивах.
33. Понятие акта, требования к его составлению и оформлению.
34. Использование компьютерной технологии в делопроизводстве, программное обеспечение, основные достоинства используемых программ.

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства»

1. Основные понятия и терминология
2. Функции документа
3. Виды документов и их классификация
4. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
5. ГОСТ Р 6.30-2003. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов
6. Организационно-правовые документы предприятия
7. Организационно-распорядительные документы предприятия
8. Информационно-справочные документы
9. Понятие и классификация служебных писем.
10. Специфика делового стиля письма. Этикет в служебной переписке.
11. Структура документации по личному составу
12. Состав процедуры и документирование приема граждан на работу
13. Состав процедуры и документирование перевода сотрудников на работу
14. Понятия и принципы организации документооборота
15. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов предприятия
16. Регистрация документов. Индексация документов
17. Контроль исполнения документов
18. Оформление документов и дел к уничтожению и на длительное (постоянное) хранение
19. Архивное хранение дел

20. Документооборот сервисного предприятия
21. Теория и практика документоведения в России.
22. Нормативно-методическая база делопроизводства. Структура законодательной и нормативной базы делопроизводства.
23. Основные отличительные признаки управленческого документа.
24. Назовите варианты, проявления управленческой функции документа.
25. Охарактеризуйте один из видов организационно –распорядительных документов (по указанию преподавателя).
26. Объясните суть двух реквизитов управленческих документов (по указанию преподавателя).
27. Правила разработки и ведения номенклатуры дел. Оформление номенклатуры дел.
28. Правила формирования дел. Оформление дел.
29. Регистрация документов. Структура регистрационного индекса, правила его образования и нанесения.
30. Формы регистрации документов, их виды и назначения.
31. Контроль исполнения управленческих документов, его виды, этапы и значение.
32. Понятие экспертизы ценности документов. Составы и функции экспертных комиссий.
33. Организация и правила проведения экспертизы.
34. Технологии приема и обработки документов.
35. Онлайн сервисы гугл.
36. Организация и проведение опроса клиентов предприятий сервиса.
37. Назначение и функционал сgm-систем.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания

по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и гостеприимства»

1. Составить и оформить приказ о приеме на работу.
2. Оформить реквизит «подпись». Документ подписывает на бланке директор АО «Визит» Свиридов И.А. и директор АО «Связь» Теплов С.П.
3. В связи с уходом менеджера в очередной отпуск составить и оформить приказ о возложении его обязанностей на другого работника
4. Оформить реквизит «Утверждения».
5. Составить и оформить докладную записку.
6. Составить и оформить личное заявление руководителю предприятия с любой просьбой.
7. Оформить реквизит «подпись».
8. Составить и оформить претензионное письмо.
9. Составить и оформить телеграмму, извещающую руководителя предприятия о возможности участия его работников в научно- практическом семинаре повышения квалификации.
10. Составить и оформить служебное письмо, извещающее о расторжении ранее заключенного договора.
11. Составить и оформить доверенность на получение товарно-материальных ценностей.
12. Составить и оформить доверенность от своего имени на получение денежных средств.

13. Оформить реквизит «гриф внутреннего согласования». Документ согласован с начальником финансового отдела Лебедевой И.З. и юрисконсультom Нестеровой П.Б.
14. Составить и оформить справку, подтверждающую заработную плату работника предприятия.
15. Оформить реквизит «адресат». Документ адресуется директору гостиницы «Ангара» Шиловой Ф.А. Адрес: 664000, г. Ангарск, ул. Баррикад 25.
16. Составить и оформить гарантийное письмо любого содержания.

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены всёпрактическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнено задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задание с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Документационное обеспечение предприятий сервиса» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и гостеприимства»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-2	ОПК-2.1 Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, а также содержание основных процессов организации сервиса на предприятии, психологические особенности потребителя в	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к экзамену №1-50	ОПК 2.2 Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, умеет оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной деятельности, использовать способы и механизмы выявления потребностей	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к УО, Д, С. Практическое задания № 1-25	ОПК 2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, владеет навыками работы в контактной зоне, опытом оценки основных психологических особенностей потребителя в процессе	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к практической работе № 1-25 задания к практическим занятиям 1,2,3,4,5,6

Карта тестовых заданий

Компетенция ОПК2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Индикатор ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Дисциплина Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.
2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки
- 3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.
4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).
5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.
6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплекс тестовых заданий

Задания открытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Что такое документ?
 - а) Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса
 - б) Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;
 - в) Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;**
2. Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:.
 - а) документированная информация;**
 - б) официальный документ;
 - в) делопроизводство
3. Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:
 - а) политическая функция документа;
 - б) социальная функция документа;
 - в) коммуникативная функция документа;**
4. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
 - а) 4;
 - б) 3;**
 - в) 5;
5. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

- а) структура туристского рынка;
 - б) задачи туристического рынка
 - в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
 - г) **рынок гостиничных услуг**
6. Левое поле документа должно быть не менее: ...
- а) 10 мм
 - б) 15 мм
 - в) 35 мм
 - г) 25 мм
 - д) **20 мм**

Средне –сложные (2 уровень)

7. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:
- а) Закон.
 - б) **Протокол заседания аттестационной комиссии;**
 - в) Платежное поручение.
8. В чем заключается атрибутивность документа?
- а) В его предназначенности для передачи в пространстве и времени;
 - б) В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях.
 - в) **В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;**
9. Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:
- а) **юридическая сила.**
 - б) юридическая значимость;
 - в) достоверность;
10. Копия документа – это:
- а) **экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника;**
 - б) развивающие, теоретические, воспитательные;
 - в) познавательные, практические, воспитательные;
11. Обязательный элемент оформления документа называется:
- а) формуляром;
 - б) образцом;
 - в) **реквизитом;**
12. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:
- а) грифом;
 - б) **визой;**
 - в) резолюцией;
13. Резолюция оформляется:
- а) только на отдельном листе.
 - б) только на самом документе;

в) на самом документе или на отдельном листе;

14. Какие установлены стандартные форматы бланков документов?

- а) А3 и А5;
- б) А4 и А5;**
- в) Только А4;

15. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- а) **портье, швейцары**
- б) горничные
- в) бюро обслуживания

16. Самый высокий отель мира находится в:

- а) Гонконге;
- б) Нью-Йорке;
- в) Сингапуре**

17. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

- а) исполнительный директор
- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор (генеральный менеджер)**

18. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- а) Великобритания, Швейцария**
- б) Испания
- в) Италия, Португалия

19. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Франции**
- в) Германии

20. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:

- а) 5
- б) 3**
- в) 6

21. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:

- а) Hilton, Marriott, Sheraton**
- б) Marriott, ETN, TUI
- в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn

22. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:

- а) “люкс-апартамент”
- б) “высшая”, “первая”**
- в) “люкс”

Сложные (3 уровень)

23. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:

- а) одна неделя
- б) один месяц
- в) 10 дней

24. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

- а) Нью-Йорке
- б) Лондоне
- в) Лас-Вегасе

25. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:

- а) 4
- б) 5
- в) 3

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие: Какие функции выполняют нижеперечисленные предприятия в сфере туризма?

(1В, 2Г)

- 1. Безотзывное бронирование.
- 2. Фрахт водного судна

- а) Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки
- б) Автотранспортные предприятия (компании)
- в) Гостиницы и другие средства размещения
- г) Авиакомпании

27 Установите соответствие: Какие функции выполняют нижеперечисленные предприятия в сфере туризма?

(1А, 2Б)

- 1. Организация чартерного рейса
- 2. Аренда автобуса (автомобиля)

- а) Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки
- б) Автотранспортные предприятия (компании)
- в) Гостиницы и другие средства размещения
- г) Авиакомпании

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- 1. ГОСТ Р 50644 и ГОСТ Р 50690
- 2. Требованиями

- а) Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими

- б) Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя
- в) Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по
- г) Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора

29 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

- 1. Туристской услуги
- 2. Защиты прав потребителей туристских услуг

- а) Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими
- б) Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя
- в) Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по
- г) Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора

30 Установите соответствие:

(1В, 2В)

- 1. Размер уставного капитала общества с ограниченной ответственностью должен быть:
- 2. Размер уставного капитала непубличного акционерного общества должен быть:

- а) не менее 100-кратной суммы МРОТ;
- б) не менее 1000-кратной суммы МРОТ;
- в) не менее 10 000 рублей. разговор;

31 Установите соответствие:

(1А., 2Е)

- 1. Ограниченная территория с санитарными а) кемпинг;

объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и пр.:

2. Организация, участники которой в соответствии с заключенным между ними договором занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам принадлежащим им имуществом:

б) общежитие;

в) мотель;

г) постоянный двор.

д) общество с ограниченной ответственностью;

е) полное товарищество;

32 Установите соответствие:

(1В, 2Б)

1. Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары: Какой прием применяет педагог для снятия пауз и напряженности у ребенка при пересказе?

а) ресторан;

б) кафетерий;

в) кафе;

г) бар.

2. Предприятие (объект) общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары:

33 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

1. Гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города:

2. Загородный дом, как правило, летний с участком земли, сдаваемый в наем/аренду на определенный срок для отдыха:

а) дачный дом;

б) бордингхауз;

в) общежитие;

г) мотель.

34 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

1. Определите учредительный документ для публичного акционерного общества: а) учредительный договор; б) устав;
2. Определите учредительный документ для полного товарищества: в) учредительный договор и устав. г) протокол собрания; д) устав; е) протокол собрания и устав; ж) протокол собрания и учредительный договор; з) протокол собрания и устав. производства

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1А, 2В)

1. Лупанарии – это: а) публичные дома древности
2. Наглядная модель, используемая в старшем дошкольном возрасте, для пересказа сказки б) священные дома древности
б) разновидность бассейна
в) древние водопроводы подающие воду в город;

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в: _____
(странах Западной Европы)
37. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира: _____(40)
38. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до: _____ (11 часов)
39. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно: _____ (50 млн. человек)
40. Материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве это _____(документ)
41. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может: _____ (атрибутивность)
42. Деловые письма обычно заканчивают фразами: _____ (с уважением ...)

Средне-сложные (2 уровень)

43. Совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации

документов в учреждении является _____ (**Делопроизводство**)

44. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это: _____ (**штатное расписание**)

45. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.: _____ (**протокол**)

46. Какая функция относится к общим функциям документа: _____
(**информационная**)

47. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии это _____ (**ЕГСД**)

48. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения: _____ (**непубликуемый**)

49. . Какой логический прием, используется при создании документов: _____
(**определение**)

50. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите _____ (**рекламное письмо**)

51. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите _____ (**письмо-претензию**)

52. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите _____ (**письмо-приглашение**)

53. Структура личного дела регламентируется государственными нормативами _____ (**нет**)

54. Совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации — это _____
(**формуляр-образец**)

55. Совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов — это _____ (**распорядительные**)

56. Совокупность взаимосвязанных документов, функционирующих в сфере управления — это _____ (**ОРД**)

57. Свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности — это _____ (**устав**)

58. Обязательный признак на документе, установленный законом Социальная ситуация развития дошкольников в группе детского сада оценивается _____ (**Реквизит**)

59. Направления реализации ОО «Социально-коммуникативное развитие» _____ (**игра, формирование основ безопасного поведения в быту, социуме, природе, патриотическое воспитание; трудовое воспитание**)

60. Распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый министерствами, ведомствами, научными советами — это _____ (**решение**)

61. Распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, организациями, по вопросам организационно-методического характера (организация исполнения приказов, инструкций) — это _____ (**указание**)

62. Работа с документами, проводившаяся в приказах, носит название _____ (**приказное делопроизводство**)

63. Правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений — это _____ (**положение**)

64. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основании единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач предприятия — это _____ (**приказ**)

65. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “02.03.98.” _____ (**дата**)

66. Дата документа оформляется следующим образом: _____ (**01.02.97**)

Сложные (3 уровень)

67. Под “совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности” подразумевают _____ (**систему документации**)

68. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров исчисляются: _____ (**с момента наступления соответствующего сезона**)

69. Какой из перечисленных психолого-педагогических параметров окажет преимущественное положительное влияние на исход адаптации к ДООУ _____ (**наличие опыта общения со сверстниками**)

70. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара(работы, услуги), подлежат возмещению: _____ (**в полном объеме**)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ОПК2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
Индикатор	ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
Дисциплина	Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства		
Уровень	Тестовые задания		Итого
	Закрытого типа	Открытого типа	

освоения	Альтернативный выбор	Установление соответствия/ последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ОПК2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью			
Индикатор	ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности			
Дисциплина	Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства			
Уровень освоения	Тестовые задания			
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установлен ие последовательности	На дополнение	
1.1.1	<p>1. Что такое документ?</p> <p>а) Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса</p> <p>б) Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;</p> <p>в) Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;</p> <p>2. Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:</p> <p>а) документированная информация;</p> <p>б) официальный документ;</p> <p>в) делопроизводство</p> <p>3. Передача</p>	<p>26 Установите соответствие: Какие функции выполняют нижеперечисленные предприятия в сфере туризма?</p> <p>1 Безотзывное бронирование.</p> <p>2. Фрахт водного судна</p> <p>а) Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки</p> <p>б) Автотранспортные предприятия (компании)</p> <p>в) Гостиницы и другие средства размещения</p> <p>г) Авиакомпании</p> <p>27 Установите соответствие: Какие функции выполняют нижеперечисленные предприятия в сфере туризма?</p> <p>1. Организация чартерного рейса</p> <p>2. Аренда автобуса</p>	<p>36. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:</p> <p>_____</p> <p>37. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:</p> <p>_____</p> <p>38. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до: _____</p> <p>49. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:</p> <p>_____</p> <p>40. Материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве это _____ (документ)</p> <p>41. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у</p>	

	<p>информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:</p> <p>а) политическая функция документа; б) социальная функция документа; в) коммуникативная функция документа;</p> <p>4. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:</p> <p>а) 4; б) 3; в) 5;</p> <p>5. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:</p> <p>а) структура туристского рынка; б) задачи туристического рынка в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства г) рынок гостиничных услуг</p> <p>6. Левое поле документа должно быть не менее: ... а) 10 мм б) 15 мм в) 35 мм г) 25 мм д) 20 мм</p>	<p>(автомобиля)</p> <p>а) Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки б) Автотранспортные предприятия (компании) в) Гостиницы и другие средства размещения г) Авиакомпании</p>	<p>документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может: _____ (атрибутивность)</p> <p>42. Деловые письма обычно заканчивают фразами: _____ (</p>
1.1.2	<p>7. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:</p> <p>а) Закон. б) Протокол заседания аттестационной комиссии; в) Платежное поручение.</p> <p>8. В чем заключается атрибутивность</p>	<p>28 Установите соответствие: (1В, 2А) 1. ГОСТ Р 50644 и ГОСТ Р 50690 2. Требованиями а) Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими б) Порядок и основные параметры технического задания на проектирование</p>	<p>43. Совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в _____ учреждении является _____</p> <p>44. _____ Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием _____ фонда заработной платы — это: _____</p> <p>45. Документ,</p>

	<p>документа? а) В его предназначенности для передачи в пространстве и времени; б) В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях. в) В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;</p> <p>9. Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его: а) юридическая сила. б) юридическая значимость; в) достоверность;</p> <p>10. Копия документа – это: а) экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника; б) развивающие, теоретические, воспитательные; в) познавательные, практические, воспитательные;</p> <p>11. Обязательный элемент оформления документа называется: а) формуляром; б) образцом; в) реквизитом;</p> <p>12. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:</p>	<p>туристского продукта/услуги подтверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя в) Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по г) Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора 29 Установите соответствие: 1. Туристской услуги 2. Защиты прав потребителей туристских услуг а) Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими б) Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги подтверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя в) Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды,</p>	<p>фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.: _____ 46. Какая функция относится к общим функциям документа: _____ 47. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии это _____ 48. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения: _____ 49. Какой логический прием, используется при создании документов: _____ 50. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите _____ 51. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите _____ 52. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите _____ 53. Структура личного дела регламентируется государственными нормативами _____ 54. Совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации — это _____ 55. Совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении</p>
--	--	--	---

	<p>а) грифом; б) визой; в) резолюцией;</p> <p>13. Резолюция оформляется: а) только на отдельном листе. б) только на самом документе; в) на самом документе или на отдельном листе;</p> <p>14. Какие установлены стандартные форматы бланков документов? а) А3 и А5; б) А4 и А5; в) Только А4;</p> <p>15. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит: а) портье, швейцары б) горничные в) бюро обслуживания</p> <p>16. Самый высокий отель мира находится в: а) Гонконге; б) Нью-Йорке; в) Сингапуре</p> <p>17. Возглавляет работу гостиничного комплекса: а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор (генеральный менеджер)</p> <p>18. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются: а) Великобритания, Швейцария б) Испания в) Италия, Португалия</p> <p>19. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в</p>	<p>минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по</p> <p>г) Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора</p> <p>30 Установите соответствие: 1. Размер уставного капитала общества с ограниченной ответственностью должен быть: 2. Размер уставного капитала непубличного акционерного общества должен быть: а) не менее 100-кратной суммы МРОТ; б) не менее 1000-кратной суммы МРОТ; в) не менее 10 000 рублей. разговор;</p> <p>31 Установите соответствие: 1. Ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и пр.: 2. Организация, участники которой в соответствии с заключенным между ними договором занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам принадлежащим им имуществом: а)</p> <p>кемпинг;</p>	<p>дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов — это _____</p> <p>56. Совокупность взаимоотношений документов, функционирующих в сфере управления — это _____</p> <p>57. Свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности — это _____</p> <p>58. Обязательный признак на документе, установленный законом Социальная ситуация развития дошкольников в группе детского сада оценивается _____</p> <p>59. Направления реализации ОО «Социально-коммуникативное развитие» _____</p> <p>60. Распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый министерствами, ведомствами, научными советами — это _____</p> <p>61. Распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, организациями, по вопросам организационно-методического характера (организация исполнения приказов, инструкций) — _____</p> <p>62. Работа с документами, проводившаяся в приказах, носит название _____</p> <p>63. Правовой акт, определяющий порядок</p>
--	--	---	--

	<p>большинстве стран, основана на национальной классификации:</p> <p>а) Англии б) Франции в) Германии</p> <p>20. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:</p> <p>а) 5 б) 3 в) 6</p> <p>21. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:</p> <p>а) Hilton, Marriott, Sheraton б) Marriott, ETN, TUI в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn</p> <p>22. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:</p> <p>а) “люкс-апартамент” б) “высшая”, “первая” в) “люкс”</p>	<p>б) общежитие; в) мотель; г) постоялый двор. д) общество с ограниченной ответственностью; е) полное товарищество;</p> <p>32 Установите соответствие:</p> <p>1. Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары: Какой прием применяет педагог для снятия пауз и напряженности у ребенка при пересказе?</p> <p>2. Предприятие (объект) общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары: а) ресторан; б) кафетерий; в) кафе; г) бар.</p> <p>33 Установите соответствие: (1Б, 2А)</p> <p>1. Гостиница с длительным сроком проживания,</p>	<p>образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений — это _____</p> <p>64. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основании единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач предприятия — это _____</p> <p>65. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “02.03.98.” _____</p> <p>66. Дата документа оформляется следующим образом: _____</p>
--	--	---	---

		<p>расположенная в черте города: 2. Загородный дом, как правило, летний с участком земли, сдаваемый в наем/аренду на определенный срок для отдыха: а) дачный дом;</p> <p>б) бордингхауз;</p> <p>в) общежитие;</p> <p>г) мотель.</p> <p>34 Установите соответствие: (1Б, 2А)</p> <p>1. Определите учредительный документ для публичного акционерного общества:</p> <p>2. Определите учредительный документ для полного товарищества: а) учредительный договор; б) устав; в) учредительный договор и устав. произведения</p>	
1.1.3	<p>23. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:</p> <p>а) одна неделя</p> <p>б) один месяц</p> <p>в) 10 дней</p> <p>24. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:</p> <p>а) Нью-Йорке</p> <p>б) Лондоне</p> <p>в) Лас-Вегасе</p> <p>25. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:</p> <p>а) 4</p> <p>б) 5</p> <p>в) 3</p>	<p>35 Установите соответствие:</p> <p>1. Лупанарии – это:</p> <p>2. Наглядная модель, используемая в старшем дошкольном возрасте, для пересказа сказки а) публичные дома древности б) священные дома древности б) разновидность бассейна в) древние водопроводы подающие воду в город;</p>	<p>67. Под “совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности” подразумевают _____</p> <p>68. для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров исчисляются: _____</p> <p>69. Какой из перечисленных психолого-педагогических параметров окажет преимущественное положительное влияние на исход адаптации к ДООУ _____</p> <p>70. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара(работы, услуги), подлежат возмещению: _____</p>
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	в) Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;
2	а) документированная информация;
3	в) коммуникативная функция документа;
4	б) 3;
5	г) рынок гостиничных услуг
6	д) 20 мм
7	б) Протокол заседания аттестационной комиссии;
8	в) В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной),

36	странах Западной Европы
37	40
38	11 часов
39	50 млн. человек
40	документ
41	атрибутивность
42	с уважением
43	Делопроизводство
44	штатное расписание

	без которых он существовать не может;
9	а) юридическая сила.
10	а) экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника;
11	в) реквизитом;
12	б) визой;
13	в) на самом документе или на отдельном листе;
14	б) А4 и А5;
15	а) портье, швейцары
16	в) Сингапуре
17	в) генеральный директор (генеральный менеджер)
18	а) Великобритания, Швейцария
19	б) Франции
20	б) 3
21	а) Hilton, Marriott, Sheraton
22	б) "высшая", "первая"
23	а) одна неделя
24	в) Лас-Вегасе
25	а) 4
26	1В, 2Г
27	1А, 2Б
28	1В, 2А
29	1Б, 2Г

45	протокол
46	информационная
47	ЕГСД
48	непубликуемый
49	определение
50	рекламное письмо
51	письмо-претензию
52	письмо-приглашение
53	нет
54	формуляр-образец
55	распорядительные документы
56	ОРД
57	устав
58	Реквизит
59	игра, формирование основ безопасного поведения в быту, социуме, природе, патриотическое воспитание; трудовое воспитание
60	решение
61	указание
62	приказное делопроизводство
63	положение
64	приказ
65	дата

30	1В, 2В
31	1А,, 2Е
32	1В, 2Б
33	1Б, 2А
34	1Б, 2А
35	1А, 2В

66	01.02.97
67	систему документации
68	с момента наступления соответствующего сезона
69	наличие опыта общения со сверстниками
70	в полном объеме

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция ОПК2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Индикатор ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Дисциплина Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

- Что такое документ?
 - Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса
 - Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;
 - Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;**
- Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это::
 - документированная информация;**
 - официальный документ;
 - делопроизводство

Средне –сложные (2 уровень)

- Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:
 - Закон.
 - Протокол заседания аттестационной комиссии;**
 - Платежное поручение.
- В чем заключается атрибутивность документа?
 - В его предназначении для передачи в пространстве и времени;
 - В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях.
 - В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;**

5. Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:
- а) юридическая сила.**
 - б) юридическая значимость;
 - в) достоверность;
6. Копия документа – это:
- г) экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника;**
 - д) развивающие, теоретические, воспитательные;
 - е) познавательные, практические, воспитательные;
7. Обязательный элемент оформления документа называется:
- г) формуляром;
 - д) образцом;
 - е) реквизитом;**
8. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:
- г) грифом;
 - д) визой;**
 - е) резолюцией;
9. Резолюция оформляется:
- ж) только на отдельном листе.
 - з) только на самом документе;
 - и) на самом документе или на отдельном листе;**

Сложные (3 уровень)

10. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:
- а) Нью-Йорке
 - б) Лондоне
 - в) Лас-Вегасе**

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11. Установите соответствие: Какие функции выполняют нижеперечисленные предприятия в сфере туризма?

(1В, 2Г)

1. Безотзывное бронирование.
2. Фрахт водного судна

- а) Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки
- б) Автотранспортные предприятия (компании)
- в) Гостиницы и другие средства размещения
- г) Авиакомпании

Средне-сложные (2 уровень)

12. Установите соответствие:

(1В, 2А)

1. ГОСТ Р 50644 и ГОСТ Р 50690

2. Требованиями

а) Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими

б) Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя

в) Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по

г) Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора

13 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

1. Туристской услуги

2. Защиты прав потребителей туристских услуг

а) Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими

б) Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя

в) Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по

г) Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора

14 Установите соответствие:

(1В, 2В)

1. Размер уставного капитала общества с ограниченной ответственностью должен быть:

2. Размер уставного капитала непубличного акционерного общества должен быть:

а) не менее 100-кратной суммы МРОТ;

б) не менее 1000-кратной суммы МРОТ;

в) не менее 10 000 рублей. разговор;

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1А, 2В)

- | | |
|---|---|
| 1. Лупанарии – это: | а) публичные дома древности |
| 2. Наглядная модель, используемая в старшем дошкольном возрасте, для пересказа сказки | б) священные дома древности
б) разновидность бассейна
в) древние водопроводы подающие воду в город; |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в: _____
(**странах Западной Европы**)

17. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:
_____ (40)

18. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до: _____ (11 часов)

Средне-сложные (2 уровень)

19. Совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении является _____ (**Делопроизводство**)

20. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это: _____ (**штатное расписание**)

21. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.: _____ (**протокол**)

22. Какая функция относится к общим функциям документа: _____
(**информационная**)

23. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии это _____ (**ЕГСД**)

24. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения: _____ (**непубликуемый**)

25. . Какой логический прием, используется при создании документов: _____
(**определение**)

26. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите _____ (**рекламное письмо**)

27. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите _____ (**письмо-претензию**)

28. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите _____ (**письмо-приглашение**)

Сложные (3 уровень)

29. Какой из перечисленных психолого-педагогических параметров окажет преимущественное положительное влияние на исход адаптации к ДОО _____ (**наличие опыта общения со сверстниками**)

30. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара(работы, услуги), подлежат возмещению: _____ (**в полном объеме**)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	в) Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;
2	а) документированная информация;
3	д) Протокол заседания аттестационной комиссии;
4	е) В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;
5	а) юридическая сила.
6	г) экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника
7	е) реквизитом;
8	д) визой;
9	и) на самом документе или на отдельном листе;

16	странах Западной Европы
17	40
18	11 часов
19	Делопроизводство
20	штатное расписание
21	протокол
22	информационная
23	ЕГСД
24	непубликуемый
25	определение

10	в) Лас-Верасе
11	1В, 2Г
12	1В, 2А
13	1Б, 2Г
14	1В, 2В
15	1А, 2В

26	рекламное письмо
27	письмо-претензию
28	письмо-приглашение
29	наличие опыта общения со сверстниками
30	в полном объеме