



**Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»**



УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

И.И. Насырова
Приказ № 94 от 13 мая 2026 г..

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЮ
ПМ. 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

г. Симферополь, 2026

Оценочные материалы разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программы профессионального модуля ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостеприимство»
Протокол № 9 от 28 апреля 2026 г.
Председатель ЦМК Щербакова Е.В.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
_____ Насырова И.И.
28 апреля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЯ

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и подтверждение соответствия по специальности «Туризм и гостеприимство» является экзамен.

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:

1.2.1. Перечень общих компетенций

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	Экспертное наблюдение за

	Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Планировать текущую деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятия туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Применять теории мотивации персонала и его психологические особенности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознаний свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации и формы контроля

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
Уметь:						
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1-1.3 ОК 1-12	- Определение потребностей в материальных ресурсах; - Планирование организационной структуры персонала предприятий туризма и гостеприимства. - четкое руководство работой коллектива по определению показателей качества обслуживания. - организация грамотной и слаженной работы подчиненных по обслуживанию потребителей на основе разработанных должностных инструкций	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	2	Практическая работа	экзамен
Владеть технологией делопроизводства	ПК 1.1-1.3	Соблюдение охраны труда на рабочем месте;	Тема 2.1. Делопроизводства	2	Практическая работа	экзамен

(ведение документации, хранение и извлечение информации)	ОК 1-12	• Проведение обучающих тренингов для сотрудников. • Оформлять и вести учет текущей документации предприятий туризма и гостеприимства;	и общие нормы оформления документов			
Знать: Основы трудового законодательства Российской Федерации	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	• Точность и правильность изложения нормативной документации и нормативно-правовые акты, регламентирующей деятельность предприятий туризма и гостеприимства	Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов Тема 2.2. Основные виды управленческих документов Тема 2.3. Организация работы с документами	1	<i>Контрольная работа</i>	<i>экзамен</i>
Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	• Организация рабочего места, согласно стандартам предприятий туризма и гостеприимства; • Четкое руководство работой коллектива при взаимодействии с клиентами (гостями) предприятий туризма и гостеприимства.	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	1	<i>Контрольная работа</i>	

Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги		- Оптимальный расчет цены на туристские продукты и дополнительные услуги на основе нормативных документов; - Тарифы и скидки на Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.	Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	1	<i>Контрольная работа</i>	
Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг		- оценка грамотности составления и информативности характеристик предлагаемых услуг в соответствии с нормативными документами. - профессиональное консультирование потребителей о предоставляемых услугах предприятий туризма и гостеприимства.	Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	1	<i>Контрольная работа</i>	

Этику делового общения; Основы делопроизводства		• Нормативная документация предприятий туризма и гостеприимства; • Этика и культура межличностного общения • Способы управления конфликтами и борьбы со стрессом.	Тема 2.2. Основные виды управленческих документов Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре Тема 3.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами	1	Контрольная работа	
Иметь практический опыт:						Квалификационный экзамен
Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ПК 1.1 ОК 1-11	Точность и правильность выбора стандартов качества обслуживания для сотрудников предприятий и гостеприимства	-	2	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен
		Правильность и своевременность контроля деятельности исполнителя предприятия туризма и гостеприимства	-	2	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен
Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников	ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	оптимальный расчет количества обслуживающего персонала на основе нормативных документов.	-	2	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен

службы предприятия туризма и гостеприимства						
Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1- 1.3 ОК 1-11	организация грамотной и слаженной работы подчиненных по обслуживанию потребителей на основе разработанных должностных инструкций. осуществление контроля за работой персонала	-	2	Дневник и (или) отчет по практике	<i>Квалификационны й экзамен</i>

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по профессиональному модулю.

Тестовые задания по МДК. 01.04.

Отделение: очное

Курс: 2

Дисциплина (МДК): 01.04

ВАРИАНТ – 1

1. Цена – это:

- 1) выручка от реализации партии товара
- 2) доход, полученный в результате реализации товара
- 3) денежное выражение стоимости товара

2. Экономической основой установления цены являются:

- 1) издержки производства и уровень рентабельности, обеспечивающий расширенное воспроизводство
- 2) издержки производства
- 3) финансовые цели предприятия

3. Снижению цены способствуют:

- 1) нестабильность экономической ситуации
- 2) снижение издержек производства
- 3) ажиотажный спрос

4. Сущность измерительной функции цены состоит в том, что:

- 1) в единых денежных знаках определяется стоимость партии товара, единицы товара
- 2) цены служат инструментом учета, контроля движения материальных ценностей предприятий
- 3) цена регулирует спрос и предложение

5. Цену устанавливают на минимальном уровне, достаточном для возмещения затрат на производство и реализацию товара – это метод

- 1) издержки плюс
- 2) целевого ценообразования
- 3) минимальных затрат

6. Цена должна обеспечивать возмещение:

- 1) всех затрат на производство и доход
- 2) прямых затрат
- 3) всех издержек производства

7. К специфическим факторам, воздействующим на ценовую политику, относятся:

- 1) инфляция
- 2) сезонность
- 3) государственное регулирование цен

8. Повышению цены способствует:

- 1) рост производства
- 2) рост производительности труда
- 3) рост налогов

9. Сущность стимулирующей функции цены состоит в том, что:

- 1) цены влияют на заинтересованность производителя в увеличении объемов производства и повышении качества продукции
- 2) изменение цен вызывает перераспределение доходов и расходов населения
- 3) перераспределяются доходы и прибыль предприятий, отраслей, социальных групп населения

10. Снижению цены способствуют:

- 1) рост производительности труда
- 2) спад производства
- 3) рост заработной платы

Преподаватель:

Отделение: очное

Курс: 2

Дисциплина (МДК): 01.04

ВАРИАНТ 2

1. Снижению цены способствует:

- 1) монополия предприятия
- 2) снижение налогов
- 3) улучшение качества товара

2. Сущность регулирующей функции цены в том, что:

- 1) цена является основным инструментом уравнивания спроса и предложения
- 2) цены используются при планировании производства, распределения, потребления продукции в стоимостном выражении
- 3) цена отражает конечные результаты работы, выступает как средство измерения затрат и результатов работы

3. К общеэкономическим факторам, воздействующим на цену относятся:

- 1) прибыль предприятия
- 2) состояние спроса и предложения
- 3) издержки предприятия

4. Росту цен способствуют:

- 1) снижение издержек производства
- 2) улучшение качества товара
- 3) научно-технический прогресс

5. **При установлении цены методом издержки плюс:**

- 1) в цену включают постоянные, переменные издержки и прибыль
- 2) в цену включают переменные издержки и прибыль
- 3) постоянные и переменные издержки.

6. **Цена – это:**

- 1) сумма денег, за которую покупатель готов купить товар, а продавец готов продать его
- 2) доход, полученный в результате реализации товара
- 3) критерий экономической эффективности производства

7. **Повышению цены способствуют:**

- 1) рост производства
- 2) конкуренция
- 3) рост заработной платы

8. **Сущность измерительной функции цены состоит в том, что:**

- 1) цена является соизмерителем ценности разных товаров
- 2) цена способствует увеличению производства товаров, пользующихся спросом

3) цена участвует в распределении и перераспределении национального дохода между отраслями

9. К конкретным экономическим факторам, воздействующим на ценовую политику, относятся:

- 1) замораживание цен
- 2) политические факторы
- 3) реклама

10. Рассчитывают себестоимость единицы товара с учетом объема продаж, который обеспечивает получение запланированной суммы прибыли – это метод

- 1) метод с повышением цены путем надбавки к ней
- 2) минимальных затрат
- 3) целевого ценообразования

Преподаватель:

Отделение: очное

Курс: 2

Дисциплина (МДК): 01.04

ВАРИАНТ 3

1. Сущность измерительной функции цены состоит в том, что:

- 1) цены служат инструментом учета, контроля движения материальных ценностей на предприятии
- 2) цена регулирует спрос и предложение
- 3) в единых денежных знаках определяется стоимость партии товара, единицы товара

2. Повышению цены способствует:

- 1) рост производства
- 2) рост производительности труда
- 3) рост налогов

3. Цена – это:

- 1) денежное выражение стоимости товара
- 2) выручка от реализации партии товара
- 3) доход, полученный в результате реализации товара

4. Экономической основой установления цены являются:

- 1) финансовые цели предприятия
- 2) издержки производства и уровень рентабельности, обеспечивающий расширенное воспроизводство
- 3) издержки производства

5. Снижению цены способствуют:

- 1) ажиотажный спрос
- 2) нестабильность экономической ситуации
- 3) снижение издержек производства

6. Сущность стимулирующей функции цены состоит в том, что:

- 1) изменение цен вызывают перераспределение доходов и расходов населения
- 2) перераспределяются доходы и прибыль предприятий, отраслей, социальных групп населения
- 3) цены влияют на заинтересованность производителя в увеличении объемов производства и повышении качества продукции

7. Снижению цены способствуют:

- 1) рост производительности труда
- 2) спад производства
- 3) рост заработной платы

8. Цена должна обеспечивать возмещение:

- 1) всех издержек производства
- 2) прямых затрат
- 3) всех затрат на производство и доход

9. К специфическим факторам, воздействующим на ценовую политику, относятся:

- 1) инфляция
- 2) сезонность
- 3) государственное регулирование цен

10. Повышению цены способствует:

- 1) рост производительности труда
- 2) рост налогов
- 3) рост производства

Преподаватель:

Ключ к тестовым заданиям

Критерии оценивания контрольных работ и практических работ

№	1	2	3	Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических
1	3	2	1	
2	1	1	3	
3	2	2	3	
4	1	2	1	
5	3	2	2	
6	1	1	1	
7	2	3	1	
8	3	1	1	
9	1	3	2	
10	1	3	3	

рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если:

работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если:

допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если:

допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере

Общая оценка тестовых заданий

Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов

Оценка устного выступления (сообщения)

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.

2. Какие ошибки были допущены.
3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.

III Оценка ораторской манеры выступления.- 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
	Итого максимальное количество баллов:	14

Оценка «5» - от 11 до 14 баллов

Оценка «4»- от 8 до 10 баллов

Оценка «3» - от 4 до 7 баллов

При количестве баллов менее 4 – рекомендовать обучающимся дополнительно поработать над данным докладом

1. Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата

Критерии	Показатели
----------	------------

1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Оценивание реферата

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – оценка «5»;
- 70 – 75 баллов – оценка «4»;
- 51 – 69 баллов – оценка «3»;
- менее 51 балла – оценка «2».

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	5	4	3

Решение проблем	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее.	Отсутствует система описания основной деятельности.	Отсутствуют сведения о исследуемой теме.
Реализация задач основной деятельности	Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы.	Отсутствует система в описании темы исследования.	Разрозненные сведения о деятельности.
Иллюстрированный материал	Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняет информацию о теме исследования	Повторяет информацию о теме.	Иллюстраций мало.
Выводы	Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и задачам.	В основном соответствуют цели и задачам.	Отсутствуют или не связаны с целью и задачами сам результат работы.
Оригинальность и логичность построения работы	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения нарушена.	В работе отсутствуют собственные мысли.
Общее впечатление об оформлении презентации	Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.	Стиль отвлекает от содержания, презентации.	Нет единого стиля.

Типовые задания для оценки освоения дисциплины

ПМ.01 43.02.16 МДК.01.03

«Туризм и гостеприимство»

Комплект тестовых заданий

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с Клиент

Тема: "Общие сведения об этической культуре"

Урок 1-2 Понятие этика и мораль

1. Этика — это философская наука, которая изучает

- а) мораль+
- б) природу
- в) бытие
- г) право

2. Поступок как первичный элемент нравственности НЕ включает в себя ...

- а) намерение
- б) цель
- в) последствие поступка
- г) моральные нормы+

3. В каком аспекте понимается термин «мораль»

- а) мораль как вид юридической ответственности
- б) мораль как источник российского права
- в) мораль как особая форма общественного сознания+
- г) мораль как способ достижения цели

4. Юристы за свои действия и решения в профессиональной сфере ...

- а) несут повышенную ответственность+
- б) несут такую же ответственность, как и все остальные
- в) несут пониженную ответственность
- г) не несут никакой ответственности

**5. Мораль как способ регулирования поведения человека в обществе представляет собой ...
определенный набор прав и обязанностей сторон**

- а) систему принципов и норм+
- б) сознание людей
- в) особую структуру правоотношений

6. Латинское слово «mores» переводится как ...

- а) вежливость
- б) взаимодействие
- в) отношения
- г) нравы+

7. Категория этики, которая характеризует личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности, — это ...

- а) честь
- б) справедливость+
- в) ответственность
- г) достоинство

8. Понятия морального сознания, в которых требования предъявляемые к людям выражаются в виде образа нравственно совершенной личности, представления о человеке, который вобрал в себя наиболее высокие моральные качества, — это ...

- а) моральные стремления
- б) моральные законы
- в) моральные идеалы+
- г) моральные догмы

9. Согласно М. С. Строговичу действующие в обществе социальные нормы, регулирующие поступки, поведение людей, их взаимоотношения, — это ...

- а) нравственность+
- б) этика
- в) религия
- г) идеология

10. Моральные принципы относятся к

- а) только юристам
- б) только тем людям, которые согласны с такими принципами
- в) только духовенству
- г) всем людям+

11. Основные понятия этической науки, которые отражают наиболее существенные элементы морали — это ...

- а) словарь этики
- б) тезаурус этики
- в) категории этики+
- г) принципы этики

12. Согласно А. С. Кобликову главной функцией морали считается ...

- а) регулятивная+
- б) прогностическая
- в) коммуникативная
- г) ориентирующая

13. Под термином «моральные нормы» понимаются

- а) нормы, обеспеченные государственным принуждением
- б) нормы, принятые среди членов определенной организации
- в) нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными

г) социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе+

14. В моральных отношениях человек выступает в качестве:

а) способа регулирования общественных отношений

б) субъекта по отношению к обществу, социальной группе и т. д.+

в) предмета исследования

г) объекта моральных обязанностей для других

15. Категории этики — это ...

а) общую и особенную части этической науки

б) понятия этической науки, которые не отражают наиболее существенные элементы морали

в) все понятия и термины этической науки

г) основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали+

16. Категория этики, которая по своему содержанию противоположна добру, выражает представление о том, что противоречит требованиям морали и заслуживает осуждения, — это ...

а) зло+

б) справедливость

в) благо

г) несчастье

17. Субъективное осознание личностью своей ответственности перед обществом, которое выступает как долг и ответственность перед самим собой, — это...

а) совесть+

б) счастье

в) достоинство

г) честь

18. Профессиональная этика играет важную роль, прежде всего для профессий, объектом которых является ...

а) право

б) государство

в) человек+

г) культура

19. Категория этики, которая означает особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, основанное на гуманистических идеях — это...

а) долг

б) достоинство+

в) честь

г) репутации

20. Самооценивающее чувство, которое является одним из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей — это ...

а) добро

б) благо

- в) совесть+
- г) справедливость

Урок 7 «Внешний вид делового человека»

Вид практической работы: Составление опорного конспекта.

Цель: Обобщить и закрепить знания по изучению внешнего вида делового человека

Методические рекомендации по выполнению практической работы:

Используя знания, полученные на уроке, составьте опорный конспект по плану:

Внешний вид делового мужчины:

1. Основной вид одежды (фасон, длина брюк, цвет, платок)
2. Обувь, носки
3. Аксессуары (кейс, папка, футляр для очков и т.д.)
4. Прическа, маникюр, парфюм
5. Украшения

Внешний вид деловой женщины

1. Основной вид одежды (фасон, длина юбки, цвет, дополнения)
2. Обувь, колготки
3. Аксессуары (сумка, папка, футляр для очков и т.д.)
4. Прическа, макияж, маникюр, парфюм
5. Украшение

Тест « Внешний облик делового человека»

Вопрос №1

Должен ли деловой человек следить за модой?

Варианты ответов:

1. Эпизодически следить за модой
2. Обязательно
3. Нет, необязательно

Вопрос №2

От чего не зависит поведение человека (с позиций этикета)?

Варианты ответов:

1. от обстановки и ситуации
2. от настроения и самочувствия
3. от специфики культуры

Вопрос №3

Правила делового этикета:

Варианты ответов:

1. являются международными
2. являются международными, но имеют свои национальные, исторические, религиозные отличия характерны только для одной, отдельно взятой страной

Вопрос № 4

Имидж делового человека это:

Варианты ответов:

1. Мнение окружающих о нем
2. Деловой образ стандарт поведения в обществе

Вопрос № 5

Представление участников переговоров происходит:

Варианты ответов:

1. до начала переговоров
2. во время переговоров
3. по окончании переговоров

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Урок 8. Культура телефонного общения

Тест «Этикет телефонных переговоров»

1. Подняв телефонную трубку, Вы скажите:
 1. «Говорите»;
 2. «Да»;
 3. «Слушаю» (Вас);
 4. назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
 5. назовете свою фирму и себя (фамилию или должность);
 6. назовете фирму, отдел, фамилию.
2. Спрашивают отсутствующего коллегу, ваши ответы:
 1. «Его нет»;
 2. «Он вышел, перезвоните через полчаса»;
 3. «Чем я могу помочь?»;
 4. «Что ему передать?»;
 5. «Он вышел. Вы можете оставить свой номер телефона?»
3. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?
 1. до третьего звонка;
 2. до четвертого-пятого звонка;
 3. до шестого-седьмого звонка.
4. Какой ответ предпочтительнее:
 1. «Могу ли я Вам помочь?»
 2. «Чем я могу вам помочь?»
5. Если не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:

1. «Подождите у телефона, я схожу выясню»;
 2. «Пожалуйста, перезвоните через...».
6. Вам приходится «вытягивать» из клиента информацию. Какое вопросительное слово не рекомендуется использовать при расспросах?
1. что?
 2. почему?
 3. когда?
 4. где?
 5. как?
7. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать:
1. «Для Вас имеет смысл...»;
 2. «Вы должны...»;
 3. «Лучше всего Вам...».
8. Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете:
1. «Не в курсе...»;
 2. «Я не знаю...»;
 3. «Хороший вопрос. Я попробую уточнить для Вас...»;
 4. «Позвоните... (такому-то)»;
9. Клиент обратился с просьбой, которую Ваша фирма не может выполнить:
1. «Мы не можем этого сделать»;
 2. предлагаете то, что можете вы;
 3. «Оставьте свой телефон».
10. Вам приходится звонить повторно:
1. «Это опять ... (такой-то);
- назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение

Урок 13-14 Поведение за столом

Вид работы: тестирование

Цель: Обобщить и закрепить знания по теме

Методические рекомендации по выполнению практической работы:

Используя знания полученные на уроке выполните тест

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?
 1. развернете и положите на колени;
 2. развернете и положите под тарелку;
 3. постараетесь обойтись без нее.
2. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:
 1. приборами, что лежат дальше от тарелки;
 2. приборами, что лежат ближе к тарелке;
 3. не имеет значения.
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание:
 1. той, что сидит слева от него;
 2. той, что сидит справа;
 3. и той, и другой в одинаковой степени.
4. Вам подали второе мясное блюдо. Как следует поступить?
 1. сразу разрезать мясо на более мелкие части;
 2. постепенно отделять маленькие кусочки от целого;
 3. оба варианта допустимы.
5. При сервировке стола вилка кладется зубцами:
 1. вверх;
 2. вниз.
6. Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы положите нож и вилку:
 1. на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
 2. на тарелку параллельно друг другу ручками влево;
 3. нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку.
7. Хлеб или пирожки из общего блюда берут:
 1. вилок;
 2. рукой;
 3. не имеет значения.
8. Разрешается ли перекладывать нож и вилку из руки в руку:
 1. Да;
 2. Нет.
9. Из общего блюда Вы берете кусок:

1. больший;
2. меньший;
3. ближайший;
4. худший.

10. Кто должен первым подниматься из-за стола:

1. дамы;
2. хозяйка;
3. хозяин;
4. наиболее уважаемый из гостей;

любой из гостей, давая понять хозяевам

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Тема 3.2 "Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами"

Урок 16, 17, 18 «Классификация видов общения»

Тест для самооценки

Выберите один правильный ответ

1. Коммуникативная сторона общения...

- а. обмен информацией
- б. восприятие и понимание друг друга
- в. взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а. духовное
- б. примитивное
- в. манипулятивное
- г. Деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

- а. формально-ролевое

б. контакт масок

в. светское

г. духовное

4. Перцептивная сторона общения - это

а. обмен информацией

б. восприятие и понимание друг друга

в. взаимодействие друг с другом

г. общение друг с другом

5. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

а. духовное

б. примитивное

в. манипулятивное

г. деловое

6. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

а. формально-ролевое

б. контакт масок

в. светское

г. примитивное

7. К вербальным средствам общения относится

а. речь

б. жесты

в. мимика

г. дистанции между собеседниками

8. Интерактивная сторона общения - это

а. обмен информацией

б. восприятие и понимание друг друга

в. взаимодействие друг с другом

г. общение друг с другом

9. Обратная связь в общении – это ...

а. процесс передачи информации

б. диалог для установления взаимопонимания

в. критика в адрес собеседника

г. сообщение, которым человек реагирует на информацию

10. Общение рассматривается как....

а. явление

б. процесс

в. свойство психики человека

г. все ответы верны

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

Ключ для обработки материалов тестирования

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Урок 19-20: «Речевая культура делового человека»

Вид работы: Отработка навыков культуры речи, работа над ударениями в словах, склонение числительных

Цель: Научить правильно произносить слова, склонять числительные

Методические рекомендации по выполнению работы:

Запишите в тетрадь слова и расставьте карандашом ударение в каждом слове

НАЧАТЬ,

УГЛУБИТЬ,

ОБЕСПЕЧЕНИЕ,

ЭКПЕРТ, ПРИРОСТ, ХОЗЯЕВА,

ПОЗВАЛА, КАТАЛОГ, С ДЕНЬГАМИ,

ПРИНЯТЬ, СРЕДСТВА, УПОРЯДОЧЕНИЕ,

ОБЛЕГЧИТЬ, СОЗЫВ, РАСКУПОРИТЬ,

ГРУШЕВЫЙ, СТОЛЯР, МАРКЕТИНГ,

РАЗОГНУТЫЙ, АЛКОГОЛЬ, ШЕЛОХНУТЬСЯ,

ЦЕНТНЕР, БЮРОКРАТИЯ, ВЗБОДРИТЬ,

КРАСИВЕЕ, НЕ БЫЛА, ДОКУМЕНТ,

БЕНЗОПРОВОД, ПУЛОВЕР, РАКУШКА,

РЖАВЕТЬ, ИВОВЫЙ, ИСЧЕРКАТЬ,

ЛЮДЯМ, НЕКРОЛОГ, САНТИМЕТР

Перепишите предложения, записывая число словами

1. К концу 70 годов в России было более 350000 библиотек.
2. Партизаны захватили вражеский склад с 95 пушками.
3. Теплоход с 388 пассажирами отошел от пристани.
4. Книга была иллюстрирована 34 рисунками и снабжена 29 чертежами.
5. Альпинистская группа в составе 36 человек поднялась на гору.

6. Сколько получится, если к 11 968 прибавить 16 37?
7. В доме было не менее 5 квартир.
8. От 867 отнимите 99.
9. Под посевами пшеницы были заняты более 280 гектара пашни.
10. Солдаты были вооружены 320 автоматами.

Урок 29-30: «Этикет приветствий и представлений»

Вид практической работы: Составление опорного конспекта

Цель: Изучить и закрепить знания по изучению этикета приветствий и представлений

Методические рекомендации по выполнению практической работы:

Используя знания полученные на уроке, составьте опорный конспект по предлагаемым вопросам:

1. Что такое приветствие?
2. Каким способом можно поприветствовать друг друга?
3. Назовите 5 слов приветствия.
4. Кто здоровается первый:
 - мужчина – женщина;
 - старший – младший;
 - подчиненный – начальник;
 - присутствующий – входящий;
 - стоящий – проходящий мимо?
5. Как мужчина должен приветствовать женщину?
6. Что значит представиться, что назвать?
7. Кто представляется первым:
 - мужчина – женщина;
 - старший – младший;
 - подчиненный – начальник.
8. Нужно ли вставать при представлении?
9. Назовите самые распространенные формулы представления и обратные формулы вежливости.

Урок 38-39 Темперамент, характер, воля

Тест «Какой у тебя темперамент?»

1. Какой у вас характер?

- а) спокойный, медлительный, обстоятельный, сдержанный, миролюбивый.

- б) робкий, застенчивый, обидчивый, впечатлительный, нерешительный.
- в) Энергичный, неугомонный, шаловливый, горячий, задиристый.
- г) Жизнелюбивый, оптимистичный, компромиссный, общительный, склонный к риску.

2. Какие эмоции вы наиболее часто испытываете?

- а) спокойствие, бурных реакций нет.
- б) Страх
- в) Гнев, бурные эмоции
- г) Положительные эмоции, много смеюсь.

3. Какие занятия вам нравятся?

- а) уединенные, тихие, спокойные.
- б) уединенные, тихие; подвижные и шумные – только с близкими.
- в) азартные, шумные, подвижные, даже агрессивные.
- г) всякие, но чтобы было весело.

4. Как реагируете на наказание?

- а) практически без эмоций
- б) негативно, с обидой
- в) на словесные – спокойно, на другие – с бурным протестом.
- г) спокойно.

5. Как ведете себя в неожиданных ситуациях?

- а) малоэмоционально
- б) пытаюсь избежать этой ситуации (инстинкт самосохранения)
- в) пытаюсь сопротивляться (потребность борьбы)
- г) проявляю любопытство (выраженное позитивное отношение)

6. Насколько вы общительны?

- а) предпочитаю уединение
- б) предпочитаю уединение, общителен только с близкими.
- в) нуждаюсь в зрителях и сподвижниках
- г) люблю общество и взрослых, и детей, знакомлюсь быстро.

7. Особенности памяти

- а) Запоминаю медленно, но запоминаю и почти не забываю целое (хорошая долговременная память)
- б) запоминаю по-разному, больше вникаю в мелочи (неуверенность в себе мешает долговременной памяти, а то, что много отвлекаюсь, - кратковременной)
- в) быстро запоминаю детали, но быстро забываю (кратковременная память хорошо развита, долговременная – в зачаточном состоянии)
- г) быстро и легко схватываю целое и долго помню (хорошая долговременная и кратковременная память)

8. Как усваивается новое?

- а) медленно, зато обстоятельно
- б) зависит от обстоятельств
- в) схватываю на лету, но быстро забываю
- г) быстро и легко

9. Утомляемость:

- а) очень низкая, почти не устаю
- б) высокая, любая деятельность вызывает упадок сил
- в) иногда средняя, а иногда высокая, зависит от моих эмоций
- г) средняя, устаю соразмерно деятельности

10. Особенности речи:

- а) медленная, без жестов, невыразительная
- б) тихая, но выразительная
- в) речь эмоциональная, отрывистая, быстрая;
- г) с жестами и мимикой, выразительная, живая

11. Движения:

- а) солидные, неторопливые, нерасторопные
- б) суетливые, неточные, неуверенные
- в) резкие, порывистые
- г) ритмичные, точные, уверенные

12. Привыкание к коллективу:

- а) боязнь нового, нежелание перемен, долгая адаптация
- б) долгое привыкание, трудная адаптация
- в) легкое привыкание к новой обстановке,
- г) адаптация легкая и быстрая

13. Особенности сна:

- а) засыпаю быстро, сплю спокойно.
- б) укладываюсь спать долго, но засыпаю быстро.
- в) засыпаю долго и трудно.
- г) засыпаю быстро, сон крепкий.

Результаты: Подсчитайте количество ответов А, Б, В и Г.

Большинство ответов *А* - **ФЛЕГМАТИ**

Большинство ответов *Б* – **МЕЛАНХОЛИ**

Большинство ответов *В* – **ХОЛЕРИ**

Большинство ответов *Г* – **САНГВИНИК**

САНГВИНИК – эмоционален и отличается отличной работоспособностью. Он довольно быстро ориентируется в незнакомой обстановке, инициативен, оптимистичен, за короткое время входит в коллектив, создает вокруг себя положительный микроклимат, сравнительно легко переживает неудачи. Вместе с тем, избегает острых проблем, часто упрощает поставленные задачи.

Сильные стороны – активен, полон энергии, легко берется за новое дело. Легко переживает неудачи, легок в общении, быстро становится душой компании. Из него получится хороший руководитель или оратор.

Слабые стороны – нередко поверхностен в общении. Очень зависим от новых впечатлений, без них он станет вялым и безразличным.

ФЛЕГМАТИК – спокоен даже в сложнейших ситуациях, невозмутим, стабилен и последователен в стремлениях и отношениях. Придерживается выработанного распорядка, стремится к системе, нетороплив и основателен. Вместе с тем он инертен, медленно переключается с одной работы на другую.

Сильные стороны – надежный, уверенный в себе, упорный и настойчивый, может качественно выполнять даже самую монотонную работу. Стрессоустойчив и уравновешен.

Слабые стороны – очень ранимый, глубоко и долго переживает любые конфликты. Медлителен, долго принимает решения. Плохо относится к переменам.

ХОЛЕРИК – отличается быстротой действий и решений, частой сменой настроения, повышенной возбудимостью. Во взаимоотношениях нередко излишне резок, прямолинеен в оценках. Часто неуживчив, не умеет себя сдерживать, обладает влиянием на окружающих, быстро переходит от одного дела к другому. Любит быть в центре внимания.

Сильные стороны – Прирожденный лидер, который страстно отдается своему делу, вкладывая в него всю силу и энергию. Обладает сильным самоконтролем в критических ситуациях. Творчески подходит к решению любых проблем.

Слабые стороны – часто не доводит дело до конца, т.к. пытается делать несколько дел одновременно и быстро истощается. Неуравновешен, порой агрессивен. Характерны частые смены настроения.

МЕЛАНХОЛИК - быстро утомляем, неуверен в себе, тревожен и мнителен. Хорошо разбирается в оттенках чувств, осторожен и осмотрителен. Скрытен и застенчив, сильно переживает по малейшему поводу. Трудно приспосабливается к новым людям.

Сильные стороны – имеет глубокий внутренний мир. Обладает высокой чувствительностью. Хорошо справляется с интеллектуальной деятельностью. Достигает значительных успехов в творчестве.

Слабые стороны – чрезвычайно ранимый. Долго и тяжело принимает решения, постоянно сомневается. Податлив по отношению к внешним взаимодействиям.

Урок 41-42: «Конфликты в деловом общении»

Тест: «Конфликты в деловом общении»

Цель: Обобщить и закрепить знания

Методические рекомендации по выполнению практической работы:

Пользуясь конспектом, учебником, выполните тест, записывая в тетрадь правильные, по вашему мнению, ответы:

ЗАДАНИЯ С ВЫБОРОМ ОТВЕТА

Задание 1. Выберите один верный вариант ответа.

Межгрупповой конфликт - это:

- а. Противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.
- б. Конфликт между микрогруппами в коллективе или между социальными группами.
- в. Противодействие одного человека и малой социальной группы.
- г. Конфликт, при котором человек неправильно оценивает свои возможности и не достигает поставленных целей.
- д. Противоречие между нашими желаниями и долгом перед обществом

2. Выберите один верный вариант ответа.

К личностным причинам конфликтов относятся:

- а. Недостаток материальных и духовных благ.
- б. Стереотипы в обществе.
- в. Особенности темперамента, акцентуации характера.
- г. Ошибки руководителя в процессе решения управленческих задач
- д. Естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности.

3. Выберите один верный вариант ответа.

Конфликт – это:

- а. Это противоречие, возникающее между людьми в связи с неправильным пониманием слов друг друга;
- б. Грубое выяснение возникших противоречий между двумя и более участниками;
- в. Столкновение сторон, противоположно направленных целей, интересов, позиций и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия;
- г. Использование силовых приемов для достижения значимых целей.
- д. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

4. Выберите один верный вариант ответа.

К социально-психологическим причинам конфликтов относятся:

- а. Образ жизни, связанный с материально-бытовой неустроенностью, радикальными переменами в стране.
- б. Несоответствие структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.
- в. Низкий уровень социально-психологической компетенции.
- г. Низкий уровень эмпатии.
- д. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

5. Выберите один верный вариант ответа.

Задание 1.

Внутриличностный конфликт – это

- а. Конфликт между личностями внутри коллектива.
- б. Остро переживаемое психическое состояние, вызванное противоречивостью, чувств, мотивов, интересов, влечений.
- в. Личностное противоречие, вызванное разными оценками работы друг друга.
- г. Напряженные взаимоотношения связанные с отсутствием общих целей внутри коллектива.
- д. Негативные эмоциональные переживания, вызванные сильной информационной перегрузкой.

Задание 2. Соотнесите этапы и фазы конфликта из **колонки А** с динамикой конфликта из колонки Б.

Инструкция: Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

Колонка А Этапы и фазы конфликта	Колонка Б Динамика конфликта
1. Динамика конфликта	А. Отрезок времени, где конфликт развивается по восходящий.
2. Инцидент	Б. Отрезок времени, где конфликт идет на спад
3. Эскалация	В. резкая интенсификация борьбы оппонентов, вовлечение в конфликт новых участников
4. Интеграция	Г. Первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу

Колонка А Этапы и фазы конфликта	Колонка Б Динамика конфликта
	Д. Ход развития конфликта во времени, изменения, возникающие под воздействием различных внутренних и внешних факторов.
	Е. Окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.

Таблица для ответа:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

Задание 3. Соотнесите стратегии поведения в конфликте из **колонки А** с целью стратегии поведения в конфликте из **колонки Б**.

Инструкция: Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

Колонка А Стратегии поведения в конфликте	Колонка Б Цель стратегии поведения в конфликте
1. Соперничество (конкуренция)	А. уход из-за нежелания сотрудничать и общаться
2. Уклонение (уход)	Б. получение результата при минимальных действиях
3. Приспособление	В. получение одностороннего выигрыша.
4. Сотрудничество	Г. поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.
5. Компромисс	Д. получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок
	Е. Принятие временного решения

Таблица ответа:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ

Задание 4. Установите порядок развития конфликта во времени.

Инструкция: запишите ответ в виде последовательности действий (в поле «ответ» впишите через запятую цифры соответствующих действий).

Критерий установления последовательности:

В соответствии с порядком развития конфликта во времени ранжируйте этапы развития конфликта.

Этапы

1. Эскалация
2. Дифференциация
3. Инцидент
4. Разрешение конфликта
5. Интеграция
6. Завершение конфликта

Ответ:

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Вопросы экзамену МДК 01.04

Теоретическая часть:

1. Индустрия гостеприимства. Понятие и сектора индустрии гостеприимства.
2. Виды потребностей по А. Г. Маслоу.
3. Понятие гостиничная услуга.
4. Виды гостиничных услуг.
5. Сущность и специфика гостиничных услуг.
6. Структура и составляющие гостиничного продукта.
7. Понятие цена.
8. Функции цен.
9. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе.
10. Понятие тарифа.
11. Варианты тарифов.
12. Понятие скидка.
13. Виды скидок.
14. Экономическая сущность основных фондов гостиницы их классификация.
15. Показатели экономической эффективности гостиничного предприятия
(загрузка, средняя цена за номер, средний доход за номер).
16. Постоянные и переменные расходы в гостинице.
17. Структура затрат гостиницы.
18. Правила расчета за проживание в гостинице.
19. Время заезда и время выезда (расчетный час).
20. Какие услуги исполнитель обязан предоставить потребителю в гостинице без
дополнительной оплаты?

Вопросы экзамену МДК 01.02

1. Маркетинг. Основные виды маркетинга. Маркетинг, ориентированный на продукт. Маркетинг, ориентированный на потребителя.
2. Средства рекламы. Преимущества и недостатки.
3. Задачи и функции маркетинга.
4. Стимулирование сбыта. Основные методы.
5. Концепция маркетинга. Её сущность.
6. Ценовая и неценовая конкуренция.
7. Виды и задачи маркетинга в зависимости от состояния спроса.
8. Основные этапы стратегического планирования.
9. Жизненный цикл товара. Сравнительная характеристика этапов жизненного цикла товара.
10. Конкурентоспособность товара. Виды конкуренции.
11. Стратегия позиционирования.
12. Стратегия ценообразования на товары, имеющиеся на рынке.
13. Стратегия охвата рынка предприятием (концентрированный, дифференцированный, недифференцированный маркетинг).
14. Товародвижение. Основные элементы товародвижения.
15. Новые товары в рыночной стратегии. Сущность и критерии определения новых товаров.
16. Параметры, определяющие конкурентоспособность.
17. Основные этапы разработки нового товара.
18. Процесс управления маркетингом. Основные принципы.
19. Основные критерии сегментирования рынка.
20. Маркетинговая среда: понятие, виды, характеристика.
21. Основные признаки сегментирования рынка по потребителям.
22. Реализация товара. Каналы и уровни распределения. Формирование каналов распределения.
23. Сегментирование рынка по товару.
24. Концепция маркетинга. Её сущность.
25. Сегментирование рынка по каналам сбыта.
26. Прямой маркетинг. Принципы его организации.
27. Сегментирование рынка по конкурентам.
28. Реклама. Виды рекламы. Основные цели.
29. Сбытовые посредники. Критерии выбора сбытового посредника.
30. Типы рынков. Их характеристика.
31. Основные элементы продвижения продукта на рынок.
32. Эластичность спроса. Степень ценовой эластичности.
33. Имидж-реклама. Её назначение, цели, формы.
34. Концепция совершенствования товара.
35. Стимулирующая реклама. Её назначение, цели, формы
36. Концепция совершенствования производства.
37. Поддерживающая реклама. Её назначение, цели, формы
38. Стратегии роста предприятия.
39. Основные принципы рекламного сообщения
40. Стратегия установления цен.
41. Персональные продажи. Основные стадии эффективности персональных продаж.
42. Косвенный сбыт. Принципы его организации.

1.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости

Список типовых вопросов к промежуточной аттестации

Перечень теоретических вопросов

1. Понятие этики и морали
2. Общие сведения об этической культуре
3. Профессиональная этика
4. Понятие этикета. Общие принципы этикетного поведения
5. Деловой этикет в профессиональной этике.
6. Особенности национальной этики.
7. Этикет внешнего вида
8. Этикет поведения
9. Речевой этикет в деловом общении
10. Устное деловое общение
11. Языковой стандарт деловых писем.
12. Деловая беседа, переговоры
13. Этикетные формулы знакомства, представления, прощания.
14. Культура телефонного общения
15. Поведение за столом.
16. Как правильно рассаживать гостей за столом
17. Виды деловых приемов
18. Поведение в общественных местах.
19. Техника ведения и этикет обслуживания посетителей
20. Особенности национальной этики
21. Понятие делового общения
22. Общие положения делового общения
23. Виды делового общения
24. Деловая переписка
25. Основы риторики. Публичное выступление
26. Деловой протокол
27. Понятие имиджа.
28. Виды имиджа
29. Особенности имиджа персонала организации сферы услуг.
30. Психология трудового коллектива
31. Понятие общения. Характеристика общения
32. Общение как взаимодействие
33. Общение как обмен информацией
34. Восприятие в процессе общения
35. Барьеры в общении
36. Индивидуально-психологические стороны личности
37. Темперамент
38. Характер. Воля.
39. Конфликт и его структура
40. Типы конфликтов
41. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
42. Эмоциональное реагирование в конфликтах
43. Конфликтные ситуации в отеле и их разрешение
44. Понятие процесса адаптации. Виды и элементы адаптации в организации.
45. Собеседование с работодателем.

46. Формы самопрезентации.
47. Подготовка пакета документов для устройства на работу.
48. Виды профессионального резюме.
49. Рекомендация, виды рекомендаций.
50. Поисковое письмо: принципы написания.

4.2. Критерии оценивания, предназначенные для промежуточного контроля освоения обучающимися учебной дисциплины

1. Полнота – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры. Показана полнота владения материалом модуля.

2. Логичность – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. Аргументированность – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале модуля, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале модуля, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по модулю. Материал изложен в определённой логической последовательности, при этом допущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный. Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала модуля или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Критерий экзаменационных оценок по теоретическому заданию

Оценка «5»/отлично/ - ставится в том случае, если обучающийся дает правильные ответы на все поставленные вопросы, обнаруживает осознанное усвоение правил, умеет самостоятельно использовать изученные понятия;

Оценка «4»/хорошо/ ставится обучающемуся в том случае, если ответ его в основном соответствует требованиям, установленным для оценки «5», но:

При ответе допускает отдельные неточности в формулировках или при обосновании выполняемых действий. Допускает в отдельных случаях негрубые ошибки;

Оценка «3»/удовлетворительно/ - ставится обучающемуся, если он:

Не смог сформулировать правильный ответ на 1-2 поставленных вопроса.

Оценка «2» /неудовлетворительно/ - ставится обучающемуся, если он:

Не смог сформулировать правильный ответ на 1-2 поставленных вопроса и допустил неточности при ответе на 5 вопрос. Не смог сформулировать правильный ответ ни на один поставленный вопрос.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. – Москва : Университет «Синергия», 2020. – 132 с. – ISBN 978-5-4257-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/101344>

3. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие для СПО / составители Е. И. Башмакова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 144 с. – ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/103343>.

4. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. для студ. Учреждения сред. проф. образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>



**Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»**



УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

И.И. Насырова
Приказ № 94 от 13 мая 2026 г..

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ
По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

г. Симферополь, 2026

Оценочные материалы разработаны на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программы профессионального модуля ПМ.н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостеприимство»

Протокол № 9 от 28 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК Щербакова Е.В.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

_____ Насырова И.И.

28 апреля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ
 - 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
 - 3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
 - 4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
 - 4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности: **Предоставление экскурсионных услуг** и составляющих его профессиональных компетенций.

1.2. Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.н.02 является **экзамен по модулю** (в соответствии с учебным планом).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения ПМ.н.02 обучающийся должен обладать следующими профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, а также практическим опытом, умениями и знаниями.

Код ПК	Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)
---------------	--

ПК 2.1.	Уметь: предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; составлять программы экскурсионного обслуживания; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронировать транспортные услуги для организации экскурсий; организовывать питание туристов (экскурсантов).
----------------	---

Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технологии компьютерной обработки

Код ПК**Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)**

заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этику межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этику и культуру межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

Владеть навыками: консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; отбора и изучения экскурсионных объектов; отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; формирования программ экскурсионного обслуживания; формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); составления маршрута и текста экскурсии; отбора объектов для показа во время экскурсии; отбора информационных материалов для проведения экскурсии; определения методических приемов проведения экскурсии; объезда (обхода) маршрута экскурсии; оформления экскурсионной документации.

Уметь: организовывать посещение объектов экскурсионного показа; обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; определять тему и составлять маршрут экскурсии; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; составлять методическую разработку экскурсии; составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; использовать технические средства при проведении экскурсий; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; планировать и составлять план

ПК 2.2.

маршрута (по видам туризма); анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); проводить подбор и подготовку личного, группового, страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов; организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе; передвигаться по закрытым ледникам; пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин; переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; обучать гребковой технике; обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока; организовывать различные виды страховок на воде; ориентироваться в лесной и горной местности; ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса; пользоваться спутниковыми навигационными системами; ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; готовить пищу в полевых условиях; взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом; проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств; проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек; работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших; зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших; оказывать первую помощь в полевых условиях; транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств; организовывать аварийные бивуаки; ремонтировать все виды снаряжения; обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт.

Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для

консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этику межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этику и культуру межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

Владеть навыками: организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях; рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирования по маршруту экскурсии; разработки и планирования маршрута (по видам туризма); технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута; составления подробного плана маршрута (по видам туризма); планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков; планирования мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах МЧС России или в службах спасения; подготовки снаряжения (по видам туризма); разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма); проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут

Код ПК**Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)**

(по видам туризма); планирования связи на маршруте, проверки исправности средств связи; обеспечения связи между экипажами транспортных средств; планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута; налаживания переправ через горные реки; лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма); синхронизации гребли, команд и их применения при прохождении маршрута; управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями; управления выбранными для прохождения средствами сплава; ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма); планирования и помощи в организации кормления лошадей; чистки и седловки лошадей; оценки состояния лошади перед выходом на маршрут; ухода за лошадью; осмотра лошадей и ухода за лошадьми на маршруте; регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма); организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма); вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); планирования транспортного обеспечения маршрута; коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма); организации транспортировки пострадавшего; организации аварийных бивуаков; эвакуации пострадавших.

Уметь: использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг.

ПК 2.3.

Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этику и культуру межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

Владеть навыками: обеспечения туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода».

ПК 2.4.

Уметь: устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов).

Код ПК

Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)

Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); правила оформления документации; правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации; иностранный язык в объеме, необходимом для сопровождения туристов (экскурсантов) на маршрутах экскурсий; этику межличностного и делового общения.

Владеть навыками: организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии.

Уметь: проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; составлять программы экскурсионного обслуживания; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.

ПК 2.5.

Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; принципы работы маркетплейсов, систем бронирования, используемых при организации экскурсий; требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания; технологии формирования программ экскурсионного обслуживания; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания; этику делового общения.

Владеть навыками: бронирования транспортных услуг для организации экскурсий; организации питания туристов (экскурсантов); организации посещения объектов экскурсионного показа; обеспечения экскурсоводов

Код ПК	Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)
---------------	--

(гидов) информацией о маршрутах экскурсий; поддержания контактов с туристскими информационными центрами.

Уметь: применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; использовать технические средства при проведении экскурсий.

ПК 2.6.

Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации; иностранный язык в объеме, необходимом для оказания экскурсионных услуг; этику межличностного общения.

Владеть навыками: информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях; рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса ПМ.н.02 является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
Знания: нормативно-правовая база экскурсионной деятельности; особенности	ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.6	Способность разрабатывать программы	Раздел 1. Оформление и обработка заказов	2	Тест по разделу, устный опрос, практически

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
региона; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению заказов; технологии компьютерной обработки заказов; иностранный язык для консультирования туристов; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал региона; теоретические основы экскурсионной деятельности; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности; правила обслуживания на маршрутах; иностранный язык для сопровождения туристов. Умения: предоставлять первичную информацию по экскурсионным услугам; принимать и		экскурсионного обслуживания; умение принимать и оформлять заказы на экскурсионные услуги; знание нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности; владение навыками проведения экскурсий и сопровождения туристов; умение обеспечивать безопасность на маршрутах; способность взаимодействовать с поставщиками услуг и туристскими информационными центрами.	клиентов экскурсионных услуг Раздел 2. Координация работы по реализации и заказа экскурсионных услуг Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		е работы, реферат, курсовой проект, экзамен по модулю

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
оформлять заказы; регистрировать и редактировать данные о заказах; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности туристов; работать с документами и составлять отчеты; организовывать деятельность по хранению персональных данных; проводить оценку рынка экскурсионных услуг; составлять программы экскурсионного обслуживания; организовывать взаимодействие с поставщиками услуг; бронировать и сопровождать заказы; оформлять документацию; собирать и обрабатывать отзывы; определять тему и составлять маршрут экскурсии; использовать методические приемы					

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
проведения экскурсий; составлять методическую разработку и технологическую карту; устанавливать контакт с туристами; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа и показа; обеспечивать соблюдение маршрута; корректировать маршрут в непредвиденных обстоятельствах; использовать технические средства; разрешать конфликтные ситуации; разрабатывать планы действий в аварийных ситуациях; организовывать посещение объектов показа; обеспечивать экскурсоводов информацией о маршрутах. Навыки: консультирования клиентов;					

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
получения, учета и оформления заказов; формирования экскурсионных групп; координации работы подразделений; ведения информационной базы данных; контроля реализации заказов; ведения отчетности; отбора и изучения экскурсионных объектов; формирования программ экскурсионного обслуживания; составления маршрута и текста экскурсии; оформления экскурсионной документации; организации сопровождения туристов; информирования туристов об объектах показа; проведения инструктажа по безопасности; предоставления путевой информации; разработки и планирования маршрута; оценки					

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
опасностей и рисков; подготовки снаряжения; планирования питания на маршруте; проведения инструктажа по правилам безопасности; организации поисково-спасательных работ; оказания первой помощи.					

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1.1. Контрольные вопросы по лекциям

Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования

1. Каковы основные этапы обработки и оформления заказов на экскурсионные услуги?
2. Как можно повысить качество обработки заказов?
3. Каковы правила приёма и обработки заказов в экскурсионном бюро?
4. Какие существуют способы оптимизации обработки заказов?
5. Каковы пути улучшения обработки и оформления заказов?
6. Каковы состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж?

7. Каков алгоритм рассмотрения заявок на экскурсионные услуги?

8. Какие виды заявок существуют и каковы действия по ним?

9. Каковы формы и бланки заявок на экскурсионные услуги?

Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов

1. Каковы теоретические аспекты оформления и обработки заказов?
2. Какова технология работы с клиентами и их обслуживания?
3. Каковы теоретические аспекты качества обслуживания клиентов?
4. Какое программное обеспечение используется для учёта и ведения заказов и клиентов?
5. Как проводится мониторинг предложений экскурсионных бюро?

6. Как анализируются системы бронирования экскурсионных услуг?
7. Как анализируется деятельность принимающих компаний в России и за рубежом?

Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания

1. Как организуется контроль качества обслуживания в экскурсионном бюро?
2. Что такое сервис? В чем его сущность?
3. Какова модель качества услуги в экскурсионном бюро?
4. Что такое качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро?
5. Какова сущность и необходимость организации контроля качества услуг?
6. Как разрабатывается контроль качества обслуживания во время прохождения маршрута?

Тема 2.2. Оценка качества обслуживания

1. Каковы теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг?
2. Каковы основные методы оценки качества обслуживания?
3. Каковы особенности обеспечения качества экскурсионных услуг?
4. Какова система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг?
5. Каковы формы и методы оценки качества экскурсионных услуг?
6. Как проводится оценка эффективности предоставляемых экскурсионных услуг?
7. Как составляется характеристика экскурсионного бюро?
8. Каковы показатели качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг?

Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности

1. Какое законодательство регулирует организацию экскурсионной деятельности?
2. Как организуется экскурсионная деятельность индивидуальным предпринимателем?
3. Что такое страхование туристов? Каковы его виды?
4. Каковы теоретические основы организации экскурсионной деятельности?
5. Как организуется экскурсионное обслуживание?
6. Что такое экскурсия? Какова технология подготовки и методика проведения экскурсии?
7. Как анализируется использование туристических ресурсов для проведения экскурсий?
8. Каковы современные проблемы экскурсионной деятельности?

Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов

1. Что такое туристский маршрут? Как он организуется?
2. Как организуется сопровождение туристского маршрута?

3. Какова техника безопасности на маршруте (по видам туризма)?
4. Как разрабатывается и планируется маршрут (по видам туризма)?
5. Как проводятся работы во время аварийных ситуаций?
6. Как определяется техника безопасности по каждому виду туризма?

3.1.2. Тесты по разделам (по 10 вопросов)

Тест № 1. Оформление и обработка заказов на экскурсионные услуги

Какой документ является основанием для начала работы над заказом экскурсионных услуг?

- А) Технологическая карта
- Б) Заявка клиента
- В) Методическая разработка
- Г) Отчет по экскурсии

Правильный ответ: Б

Какая информация должна содержаться в заявке на экскурсионные услуги?

- А) Количество человек, дата, тема экскурсии
- Б) Только количество человек
- В) Только дата
- Г) Только тема экскурсии

Правильный ответ: А

Что такое электронная путевка?

- А) Бумажный документ
- Б) Документ в электронном виде, подтверждающий оказание услуг
- В) Рекламный буклет
- Г) Договор с поставщиком

Правильный ответ: Б

Какой этап обработки заказа является первым?

- А) Прием заявки
- Б) Формирование группы
- В) Разработка маршрута
- Г) Оформление отчетности

Правильный ответ: А

Для чего используется система бронирования в экскурсионной деятельности?

- А) Для учета клиентов
- Б) Для резервирования услуг (транспорт, питание, билеты)
- В) Для разработки маршрутов
- Г) Для составления отчетов

Правильный ответ: Б

Какие данные о заказах необходимо регистрировать в информационной системе?

- А) Данные клиента, состав группы, дата, стоимость
- Б) Только дату заказа
- В) Только стоимость
- Г) Только количество человек

Правильный ответ: А

Каковы пути улучшения обработки заказов?

- А) Автоматизация процессов

- Б) Увеличение количества сотрудников
- В) Снижение требований к оформлению
- Г) Отказ от бронирования

Правильный ответ: А

Какая информация относится к персональным данным туристов?

- А) ФИО, паспортные данные, контактные данные
- Б) Только ФИО
- В) Только номер телефона
- Г) Только адрес

Правильный ответ: А

Что такое «мониторинг предложений экскурсионных бюро»?

- А) Анализ рынка экскурсионных услуг
- Б) Разработка новых маршрутов
- В) Оформление заказов
- Г) Работа с клиентами

Правильный ответ: А

Какой документ оформляется по итогам реализации заказа на экскурсионные услуги?

- А) Акт выполненных работ
- Б) Заявка
- В) Договор
- Г) Технологическая карта

Правильный ответ: А

Тест № 2. Координация работы и контроль качества экскурсионных услуг

Что такое сервис в экскурсионной деятельности?

- А) Обслуживание клиентов
- Б) Разработка маршрутов
- В) Оформление документации
- Г) Рекламная деятельность

Правильный ответ: А

Какой метод оценки качества обслуживания является наиболее объективным?

- А) Опрос клиентов
- Б) Экспертная оценка
- В) Самооценка сотрудников
- Г) Анализ отчетности

Правильный ответ: А

Что включает в себя модель качества услуги в экскурсионном бюро?

- А) Ожидания клиента и восприятие услуги
- Б) Только цену услуги
- В) Только рекламу
- Г) Только маршрут

Правильный ответ: А

Каковы основные показатели качества экскурсионного обслуживания?

- А) Полнота информации, профессионализм гида, комфорт
- Б) Только цена
- В) Только длительность

Г) Только количество объектов

Правильный ответ: А

Для чего проводится оценка эффективности предоставляемых экскурсионных услуг?

А) Для выявления недостатков и повышения качества

Б) Для увеличения стоимости

В) Для сокращения маршрута

Г) Для уменьшения количества объектов

Правильный ответ: А

Что такое «контроль качества» в экскурсионном обслуживании?

А) Проверка соответствия услуги установленным требованиям

Б) Разработка новых маршрутов

В) Рекламная деятельность

Г) Оформление документации

Правильный ответ: А

Какой документ используется для оценки качества экскурсионных услуг?

А) Анкета клиента

Б) Технологическая карта

В) Заявка

Г) Договор

Правильный ответ: А

Какие формы и методы оценки качества экскурсионных услуг существуют?

А) Опросы, анкетирование, наблюдение

Б) Только наблюдение

В) Только опросы

Г) Только анкетирование

Правильный ответ: А

Что такое «комплексная система менеджмента качества» в экскурсионном бюро?

А) Совокупность методов управления качеством

Б) Только реклама

В) Только маршруты

Г) Только цены

Правильный ответ: А

Какова цель организации контроля качества обслуживания?

А) Обеспечение соответствия услуги ожиданиям клиента

Б) Увеличение стоимости услуги

В) Сокращение маршрута

Г) Уменьшение количества объектов

Правильный ответ: А

Тест № 3. Организация экскурсионной деятельности и сопровождение туристов

Какой нормативный документ является основным в сфере экскурсионной деятельности?

А) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

Б) Трудовой кодекс

В) Гражданский кодекс

Г) Уголовный кодекс

Правильный ответ: А

Что такое туристский маршрут?

А) Путь следования туристов с определенными целями

Б) Список объектов показа

В) Текст экскурсии

Г) Время проведения экскурсии

Правильный ответ: А

Кто несет ответственность за безопасность туристов на маршруте?

А) Инструктор-проводник (сопровождающий)

Б) Туристы

В) Экскурсионное бюро

Г) Все перечисленные

Правильный ответ: Г

Что такое «портфель экскурсовода»?

А) Наглядные материалы для демонстрации во время экскурсии

Б) Личные вещи экскурсовода

В) Документы на транспорт

Г) Список группы

Правильный ответ: А

Какой документ содержит подробное описание маршрута экскурсии?

А) Технологическая карта

Б) Заявка

В) Договор

Г) Акт

Правильный ответ: А

Какова основная задача инструктора-проводника на маршруте?

А) Обеспечение безопасности и комфорта туристов

Б) Развлечение туристов

В) Продажа сувениров

Г) Организация питания

Правильный ответ: А

Что такое «аварийный бивуак»?

А) Временное укрытие в экстремальной ситуации

Б) Место ночлега в походе

В) Пункт питания

Г) Место сбора группы

Правильный ответ: А

Какие технические средства используются при проведении экскурсий?

А) Радиогиды, микрофоны, навигаторы

Б) Только микрофоны

В) Только навигаторы

Г) Только радиогиды

Правильный ответ: А

Как разрешать конфликтные ситуации на маршруте экскурсии?

А) Соблюдать спокойствие, выслушать, найти компромисс

Б) Игнорировать

- В) Повышать голос
- Г) Прекратить экскурсию

Правильный ответ: А

Как осуществляется регистрация туристской группы в МЧС России?

- А) Подается заявка с указанием маршрута и состава группы
- Б) Регистрация не требуется
- В) Регистрация производится после похода
- Г) Регистрация производится только для иностранных туристов

Правильный ответ: А

3.1.3. Темы рефератов

По разделу 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

1. Современные технологии обработки заказов на экскурсионные услуги.
2. Автоматизация процессов бронирования в экскурсионной деятельности.
3. Электронная путевка: преимущества и внедрение.
4. Организация работы с персональными данными туристов.
5. Мониторинг рынка экскурсионных услуг: методы и инструменты.
6. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.
7. Системы бронирования экскурсионных услуг: сравнительный анализ.
8. Пути оптимизации обработки заказов в экскурсионном бюро.

По разделу 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

1. Модель качества услуги в экскурсионном бюро.
2. Методы оценки качества экскурсионного обслуживания.
3. Система менеджмента качества в экскурсионной деятельности.
4. Оценка эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.
5. Роль сервиса в повышении конкурентоспособности экскурсионного бюро.
6. Показатели качества обслуживания в экскурсионной деятельности.
7. Организация контроля качества на всех этапах экскурсионного обслуживания.

По разделу 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута

1. Правовое регулирование экскурсионной деятельности в РФ.
2. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.
3. Портфель экскурсовода: содержание и методика использования.
4. Обеспечение безопасности туристов на экскурсионных маршрутах.
5. Действия инструктора-проводника в чрезвычайных ситуациях.
6. Оказание первой помощи в полевых условиях.
7. Планирование и разработка туристского маршрута.
8. Организация питания и питьевого режима на маршруте.
9. Использование технических средств при проведении экскурсий.
10. Особенности сопровождения туристов с ограниченными возможностями здоровья.

3.1.4. Практические работы (перечень)

По разделу 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

1. Определение способов оптимизации обработки заказов.

2. Способы улучшения обработки и оформления заказов.
3. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.
4. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.
5. Анализ систем бронирования экскурсионных услуг.
6. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.

По разделу 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

1. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута.
2. Определение проблем контроля качества услуг.
3. Составление комплексной системы менеджмента качества.
4. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.
5. Составление характеристики экскурсионного бюро.
6. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.

По разделу 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута

1. Применение законодательства на практике.
2. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.
3. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.
4. Разработка маршрута (по видам туризма).
5. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.

3.2. Критерии оценивания для текущего контроля

Оценка	Критерии
«5» (отлично)	Задание выполнено в полном объеме, работа отличается глубиной проработки материала, правильным использованием профессиональной терминологии, соблюдением всех требований к оформлению документации; презентация проекта проведена успешно.
«4» (хорошо)	Работа выполнена полностью, но есть незначительные замечания по структуре или оформлению; не все аспекты рассмотрены; защита проведена, но есть небольшие недочеты.
«3» (удовлетворительно)	Работа выполнена не менее чем на 60%, допущены ошибки в разработке экскурсии или оформлении документации, но основные принципы соблюдены; студент ориентируется в материале.
«2» (неудовлетворительно)	Работа выполнена менее чем на 60%, грубые ошибки, документация не соответствует требованиям, студент не может объяснить свои решения.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Типовые задания для итогового контроля (экзамен по модулю)

Итоговый тест (30 вопросов)

Какой документ является основанием для начала работы над заказом экскурсионных услуг?

- А) Технологическая карта
- Б) Заявка клиента
- В) Методическая разработка
- Г) Отчет по экскурсии

Правильный ответ: Б

Какая информация должна содержаться в заявке на экскурсионные услуги?

- А) Количество человек, дата, тема экскурсии
- Б) Только количество человек
- В) Только дата
- Г) Только тема экскурсии

Правильный ответ: А

Что такое электронная путевка?

- А) Бумажный документ
- Б) Документ в электронном виде, подтверждающий оказание услуг
- В) Рекламный буклет
- Г) Договор с поставщиком

Правильный ответ: Б

Какой нормативный документ является основным в сфере экскурсионной деятельности?

- А) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
- Б) Трудовой кодекс
- В) Гражданский кодекс
- Г) Уголовный кодекс

Правильный ответ: А

Что такое туристский маршрут?

- А) Путь следования туристов с определенными целями
- Б) Список объектов показа
- В) Текст экскурсии
- Г) Время проведения экскурсии

Правильный ответ: А

Что такое сервис в экскурсионной деятельности?

- А) Обслуживание клиентов
- Б) Разработка маршрутов
- В) Оформление документации
- Г) Рекламная деятельность

Правильный ответ: А

Какой метод оценки качества обслуживания является наиболее объективным?

- А) Опрос клиентов
- Б) Экспертная оценка
- В) Самооценка сотрудников

Г) Анализ отчетности

Правильный ответ: А

Что включает в себя модель качества услуги в экскурсионном бюро?

А) Ожидания клиента и восприятие услуги

Б) Только цену услуги

В) Только рекламу

Г) Только маршрут

Правильный ответ: А

Что такое «портфель экскурсовода»?

А) Наглядные материалы для демонстрации во время экскурсии

Б) Личные вещи экскурсовода

В) Документы на транспорт

Г) Список группы

Правильный ответ: А

Какой документ содержит подробное описание маршрута экскурсии?

А) Технологическая карта

Б) Заявка

В) Договор

Г) Акт

Правильный ответ: А

Кто несет ответственность за безопасность туристов на маршруте?

А) Инструктор-проводник (сопровождающий)

Б) Туристы

В) Экскурсионное бюро

Г) Все перечисленные

Правильный ответ: Г

Какие данные о заказах необходимо регистрировать в информационной системе?

А) Данные клиента, состав группы, дата, стоимость

Б) Только дату заказа

В) Только стоимость

Г) Только количество человек

Правильный ответ: А

Для чего используется система бронирования в экскурсионной деятельности?

А) Для учета клиентов

Б) Для резервирования услуг (транспорт, питание, билеты)

В) Для разработки маршрутов

Г) Для составления отчетов

Правильный ответ: Б

Какая информация относится к персональным данным туристов?

А) ФИО, паспортные данные, контактные данные

Б) Только ФИО

В) Только номер телефона

Г) Только адрес

Правильный ответ: А

Что такое «аварийный бивуак»?

А) Временное укрытие в экстремальной ситуации

- Б) Место ночлега в походе
- В) Пункт питания
- Г) Место сбора группы

Правильный ответ: А

Какие технические средства используются при проведении экскурсий?

- А) Радиогиды, микрофоны, навигаторы
- Б) Только микрофоны
- В) Только навигаторы
- Г) Только радиогиды

Правильный ответ: А

Как разрешать конфликтные ситуации на маршруте экскурсии?

- А) Соблюдать спокойствие, выслушать, найти компромисс
- Б) Игнорировать
- В) Повышать голос
- Г) Прекратить экскурсию

Правильный ответ: А

Как осуществляется регистрация туристской группы в МЧС России?

- А) Подается заявка с указанием маршрута и состава группы
- Б) Регистрация не требуется
- В) Регистрация производится после похода
- Г) Регистрация производится только для иностранных туристов

Правильный ответ: А

Что такое «мониторинг предложений экскурсионных бюро»?

- А) Анализ рынка экскурсионных услуг
- Б) Разработка новых маршрутов
- В) Оформление заказов
- Г) Работа с клиентами

Правильный ответ: А

Какой документ оформляется по итогам реализации заказа на экскурсионные услуги?

- А) Акт выполненных работ
- Б) Заявка
- В) Договор
- Г) Технологическая карта

Правильный ответ: А

Какова основная задача инструктора-проводника на маршруте?

- А) Обеспечение безопасности и комфорта туристов
- Б) Развлечение туристов
- В) Продажа сувениров
- Г) Организация питания

Правильный ответ: А

Каковы основные показатели качества экскурсионного обслуживания?

- А) Полнота информации, профессионализм гида, комфорт
- Б) Только цена
- В) Только длительность
- Г) Только количество объектов

Правильный ответ: А

Для чего проводится оценка эффективности предоставляемых экскурсионных услуг?

- А) Для выявления недостатков и повышения качества
- Б) Для увеличения стоимости
- В) Для сокращения маршрута
- Г) Для уменьшения количества объектов

Правильный ответ: А

Что такое «контроль качества» в экскурсионном обслуживании?

- А) Проверка соответствия услуги установленным требованиям
- Б) Разработка новых маршрутов
- В) Рекламная деятельность
- Г) Оформление документации

Правильный ответ: А

Какой документ используется для оценки качества экскурсионных услуг?

- А) Анкета клиента
- Б) Технологическая карта
- В) Заявка
- Г) Договор

Правильный ответ: А

Какие формы и методы оценки качества экскурсионных услуг существуют?

- А) Опросы, анкетирование, наблюдение
- Б) Только наблюдение
- В) Только опросы
- Г) Только анкетирование

Правильный ответ: А

Что такое «комплексная система менеджмента качества» в экскурсионном бюро?

- А) Совокупность методов управления качеством
- Б) Только реклама
- В) Только маршруты
- Г) Только цены

Правильный ответ: А

Какова цель организации контроля качества обслуживания?

- А) Обеспечение соответствия услуги ожиданиям клиента
- Б) Увеличение стоимости услуги
- В) Сокращение маршрута
- Г) Уменьшение количества объектов

Правильный ответ: А

Каковы пути улучшения обработки заказов?

- А) Автоматизация процессов
- Б) Увеличение количества сотрудников
- В) Снижение требований к оформлению
- Г) Отказ от бронирования

Правильный ответ: А

Как организуется сопровождение туристов к объектам показа?

- А) Группа следует по маршруту под руководством гида

Б) Туристы передвигаются самостоятельно

В) Сопровождение не требуется

Г) Туристы используют только транспорт

Правильный ответ: А

Ключи для быстрой проверки (шпаргалка для преподавателя)

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	Б	А	Б	А	А	А	А	А	А	А
Вопрос	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	Г	А	Б	А	А	А	А	А	А	А
Вопрос	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	А	А	А	А	А	А	А	А	А	А

Вопросы к экзамену по модулю

Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

1. Основные этапы обработки и оформления заказов на экскурсионные услуги.
2. Правила приёма и обработки заказов в экскурсионном бюро.
3. Способы оптимизации обработки заказов.
4. Пути улучшения обработки и оформления заказов.
5. Состав, функции и возможности информационных технологий для бронирования и продаж.
6. Алгоритм рассмотрения заявок на экскурсионные услуги.
7. Виды заявок и действия по ним.
8. Формы и бланки заявок на экскурсионные услуги.
9. Технология работы с клиентами и их обслуживания.
10. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.
11. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.
12. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.
13. Анализ систем бронирования экскурсионных услуг.
14. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.

Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

15. Организация контроля качества обслуживания в экскурсионном бюро.
16. Понятие и сущность сервиса в экскурсионной деятельности.
17. Модель качества услуги в экскурсионном бюро.
18. Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро.
19. Сущность и необходимость организации контроля качества услуг.
20. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг.
21. Основные методы оценки качества обслуживания.
22. Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг.
23. Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.

24. Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг.
25. Оценка эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.

Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута

26. Законодательство по организации экскурсионной деятельности.
27. Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.
28. Страхование туристов: виды и значение.
29. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.
30. Организация экскурсионного обслуживания.
31. Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.
32. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.
33. Современные проблемы экскурсионной деятельности.
34. Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.
35. Организация сопровождения туристского маршрута.
36. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма).
37. Разработка и планирование маршрута (по видам туризма).
38. Проведение работ во время аварийных ситуаций.
39. Техника безопасности по каждому виду туризма.
40. Оказание первой помощи в полевых условиях.

4.2. Критерии оценивания для промежуточной аттестации (экзамен по модулю)

Оценка	Критерии
«5» (отлично)	Ответ полный, логичный, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение применять знания на практике, владение профессиональной терминологией. При защите курсового проекта – высокий уровень разработки экскурсии, грамотное обоснование всех решений, качественная презентация.
«4» (хорошо)	Ответ правильный, но есть незначительные ошибки или неточности. Курсовой проект выполнен с небольшими замечаниями, но в целом соответствует требованиям. Защита проведена успешно.
«3» (удовлетворительно)	Ответ недостаточно полный, есть ошибки в определении основных понятий экскурсионной деятельности, но ключевые концепции усвоены. Курсовой проект выполнен с существенными замечаниями, защита слабая.
«2» (неудовлетворительно)	Ответ показывает незнание материала, грубые ошибки. Курсовой проект не выполнен или не соответствует требованиям. Студент не ориентируется в основных понятиях экскурсионной деятельности.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основные источники:

1. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — URL: <https://book.ru/book/938395> — Текст: электронный.
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>
3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 127 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/518260>
4. Матюхина, Ю. А., Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. — Москва : КноРус, 2023. — 223 с. — URL: <https://book.ru/book/944926>
5. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 251 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/534234>
6. Суворова, Г. М. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209>

Нормативные акты:

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

Интернет-ресурсы:

1. Министерство курортов и туризма Республики Крым: <https://mt.rk.gov.ru>
2. Туристский портал Республики Крым: <https://crimea.travel>
3. Федеральное агентство по туризму: <https://tourism.gov.ru>



**Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»**



УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

И.И. Насырова
Приказ № 94 от 13 мая 2026 г..

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ АССИСТЕНТ
ЭКСКУРСОВОДА, ИНСТРУКТОР-ПРОВОДНИК ПО ПЕШЕХОДНОМУ
ТУРИЗМУ И ТРЕКИНГУ**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Симферополь, 2026

Оценочные материалы разработаны на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ АССИСТЕНТ ЭКСКУРСОВОДА, ИНСТРУКТОР-ПРОВОДНИК ПО ПЕШЕХОДНОМУ ТУРИЗМУ И ТРЕКИНГУ

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостеприимство»

Протокол № 9 от 28 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК Щербакова Е.В.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

_____ Насырова И.И.

28 апреля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ
 - 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
 - 3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
 - 4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
 - 4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности: **Выполнение работ по профессиям ассистент экскурсовода, инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу** и составляющих его профессиональных компетенций.

1.2. Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03 является **экзамен по модулю** (в соответствии с учебным планом).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения ПМ.03 обучающийся должен обладать следующими профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, а также практическим опытом, умениями и знаниями.

Код ПК	Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)
---------------	--

ПК 3.1.	Уметь: подбирать и систематизировать информацию для проведения экскурсий; разрабатывать и реализовывать экскурсионные программы; сопровождать экскурсионные группы; осуществлять информационное обслуживание туристов во время экскурсий; обеспечивать безопасность туристов во время экскурсий; разрешать конфликтные ситуации с туристами. Знать: основы экскурсионной деятельности; виды и классификации экскурсий; методику и технику проведения экскурсий; психологию экскурсионного обслуживания; правила обеспечения безопасности туристов во время экскурсий; основы краеведения и истории региона; основные достопримечательности и туристические маршруты региона. Владеть навыками: общения с людьми; работы с информационными источниками; организации и проведения мероприятий; работы с экскурсионным оборудованием; оказания первой помощи.
----------------	--

ПК 3.2.	Уметь: сопровождать экскурсионные группы; осуществлять информационное обслуживание туристов во время экскурсий; обеспечивать безопасность туристов во время экскурсий; оказывать помощь экскурсоводу в проведении экскурсий. Знать: основы экскурсионной деятельности; виды и классификации экскурсий; методику и технику проведения экскурсий; основные достопримечательности и туристические маршруты региона; правила обеспечения безопасности туристов во время экскурсий. Владеть навыками: общения с людьми; работы с экскурсионным оборудованием; оказания первой помощи; работы с картами и путеводителями; фотографирования и видеосъемки.
----------------	---

ПК 3.3.	Уметь: читать и анализировать карты и схемы местности; определять координаты и расстояния на карте; выбирать и разрабатывать маршруты пешеходных походов и трекинга; планировать маршрут с учетом физических возможностей участников, погодных условий и других факторов; оценивать сложность маршрута и возможные риски. Знать: основы пешеходного туризма и трекинга; виды и классификации пешеходных маршрутов; методику и технику разработки маршрутов;
----------------	---

Код ПК	Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)
ПК 3.4.	картографию и топографию; ориентирование на местности; правила обеспечения безопасности при занятиях пешеходным туризмом и трекингом. Владеть навыками: работы с картами и компасом; ориентирования на местности; работы с навигационными приборами; оказания первой помощи; работы с туристическим снаряжением.
	Уметь: сопровождать туристские группы во время пешеходных походов и трекинга; осуществлять контроль за соблюдением правил безопасности; оперативно реагировать на изменение погодных условий и других факторов, влияющих на безопасность; оказывать первую помощь пострадавшим; управлять действиями туристской группы в чрезвычайных ситуациях. Знать: основы пешеходного туризма и трекинга; правила обеспечения безопасности при занятиях пешеходным туризмом и трекингом; оказание первой помощи; меры профилактики травматизма и заболеваний в походах; действия в чрезвычайных ситуациях; психологию туристской группы. Владеть навыками: ориентирования на местности; работы с картами и компасом; оказания первой помощи; работы с туристическим снаряжением; общения и работы с людьми в группе; разрешения конфликтных ситуаций.
ПК 3.5.	Уметь: оценивать обстановку и принимать решения в аварийных ситуациях; оказывать первую помощь пострадавшим; организовывать эвакуацию пострадавших из зоны чрезвычайной ситуации; использовать средства связи и сигнализации для оповещения о чрезвычайной ситуации. Знать: виды и классификации аварийных ситуаций при занятиях пешеходным туризмом и трекингом; причины возникновения аварийных ситуаций; меры по предупреждению аварийных ситуаций; действия в чрезвычайных ситуациях; способы оказания первой помощи; способы эвакуации пострадавших. Владеть навыками: оказания первой помощи; работы со средствами связи и сигнализации; ориентирования на местности; работы с туристическим снаряжением; работы в команде и управления группой в экстремальных условиях.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса ПМ.03 является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
Знания: основы экскурсионной деятельности; виды и классификации экскурсий; методика и техника проведения экскурсий; психология экскурсионного обслуживания; правила безопасности; основы краеведения; достопримечательности региона; основы пешеходного туризма и трекинга; картография и топография; ориентирование на местности; оказание первой помощи; действия в чрезвычайных ситуациях. Умения: подбирать и систематизировать информацию для экскурсий; разрабатывать экскурсионные	ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1-3.5	Способность разрабатывать экскурсионные программы и маршруты походов; умение работать с картами и ориентироваться на местности; владение навыками оказания первой помощи; умение обеспечивать безопасность туристов; знание достопримечательностей и туристских ресурсов региона; способность управлять группой в экстремальных условиях.	Раздел 1. Выполнение работ по профессии и ассистент экскурсовода Раздел 2. Выполнение работ по профессии и инструктаж по пешеходному туризму и трекингу	2	Тест по разделу, устный опрос, практические работы, реферат, экзамен

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
программы; сопровождать группы; читать и анализировать карты; определять координаты и расстояния; разрабатывать маршруты походов; планировать маршрут с учетом факторов; оценивать сложность и риски; оказывать первую помощь; организовывать эвакуацию. Навыки: общения с людьми; работы с информационными источниками; работы с картами, компасом, навигационными приборами; работы с туристическим снаряжением; оказания первой помощи; ориентирования на местности; работы в					

Освоенные умения и знания	и	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
---------------------------	---	-----------------------------	--	----------------------------	------------------	------------------

команде и управления группой.

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1.1. Контрольные вопросы по лекциям

Раздел 1. Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)

Тема 1.1. Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг

1. Что такое экскурсия? Дайте определение.
2. Какова роль экскурсовода (гида) в организации познавательного туризма?
3. Назовите основные этапы развития экскурсионной деятельности.
4. Каковы основные этапы подготовки экскурсии?
5. Что такое профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»? Каковы его основные требования?
6. Какие трудовые функции входят в профессиональный стандарт экскурсовода?
7. Как осуществляется контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг?
8. Опишите алгоритм рассмотрения заявок на экскурсионные услуги.
9. Какие ИКТ используются для обеспечения процесса бронирования и продаж?
10. Каковы виды заявок и действия по ним?
11. Что такое тема, цель и задачи экскурсии?
12. Что такое трасса экскурсии? Как она разрабатывается?
13. Какие методы сбора и обработки информации используются при подготовке экскурсии?
14. Каковы современные проблемы и тенденции экскурсионной деятельности?
15. Что такое портфель экскурсовода и как он комплектуется?

Тема 1.2. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания

1. Какова роль ассистента экскурсовода в процессе экскурсионного обслуживания?
2. Что такое карточка экскурсионного объекта и как она составляется?
3. Каковы правила обеспечения безопасности туристов/экскурсантов?
4. Что такое страхование туристов? Каковы его виды?
5. Как осуществляется оценка качества экскурсионных услуг?
6. Опишите алгоритм действий при наступлении чрезвычайной или экстремальной ситуации на маршруте.

7. Каковы права и обязанности участников экскурсионного маршрута?
8. Какова ответственность организаторов и туристов?
9. Что такое путевая информация? В чем ее особенность?
10. Как осуществляется коммуникация с туристами (экскурсантами) в процессе экскурсии?
11. Каковы требования к культуре речи и поведению экскурсовода?
12. Как осуществляется информационное обслуживание туристов во время экскурсии?
13. Какие методы работы с группой используются в экскурсионной деятельности?
14. Как осуществляется работа с портфелем экскурсовода на маршруте?
15. Каковы особенности экскурсионного обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья?

Раздел 2. Выполнение работ по профессии инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу

Тема 1. Разработка и планирование маршрута при занятиях пешеходным туризмом и трекингом

1. Опишите историю развития туризма на современном этапе.
2. Какие основные руководящие материалы по туризму вы знаете?
3. Что такое пешеходный туризм и трекинг? В чем их особенности?
4. Как разрабатывается и планируется маршрут при занятиях пешеходным туризмом?
5. Что такое ориентирование на местности? Каковы его особенности в различных условиях?
6. Как осуществляется обслуживание на маршрутах?
7. Каковы правила охраны природы в походе?
8. Как осуществляется категорирование туристских маршрутов?
9. Какие препятствия определяют сложность маршрута?
10. Каковы разрядные требования в туризме?
11. Как составляется отчет о походе?
12. Какие физико-географические особенности района маршрута необходимо учитывать?
13. Как осуществляется сбор и анализ информации о районе маршрута?
14. Как оцениваются риски предполагаемого маршрута?
15. Что такое подробный план маршрута и как он составляется?

Тема 2. Сопровождение и обеспечение безопасности при занятиях пешеходным туризмом и трекингом

1. Каковы особенности сопровождения туристской группы на маршруте?
2. Как обеспечивается безопасность при занятиях пешеходным туризмом и трекингом?
3. Что такое психология управления туристскими группами?
4. Как осуществляется контроль за соблюдением правил безопасности?
5. Как оперативно реагировать на изменение погодных условий и других факторов?
6. Как управлять действиями туристской группы в чрезвычайных ситуациях?
7. Каковы меры профилактики травматизма и заболеваний в походах?

Тема 3. Проведение работ во время аварийных ситуаций при занятиях пешеходным туризмом и трекингом

1. Каковы действия инструктора-проводника в аварийных и экстремальных ситуациях?
2. Как организовать эвакуацию пострадавших из зоны чрезвычайной ситуации?
3. Как использовать средства связи и сигнализации для оповещения о чрезвычайной ситуации?
4. Каковы виды аварийных ситуаций при занятиях пешеходным туризмом?
5. Каковы причины возникновения аварийных ситуаций?
6. Какие меры по предупреждению аварийных ситуаций необходимо принимать?

Тема 4. Оказание первой помощи

Каковы юридические аспекты оказания первой помощи?

Каковы правила и порядок осмотра места происшествия?

Как осуществляется осмотр пострадавшего?

Как проводится сердечно-легочная реанимация (СЛР)?

Как оказывается помощь пострадавшему с остановкой кровообращения?

Как оказывается помощь пострадавшему с потерей сознания?

Как оказывается первая помощь при закупорке верхних дыхательных путей?

Как оказывается помощь пострадавшему в сознании?

Как оказывается первая помощь при сильных кровотечениях?

Как оказывается помощь при ранениях различной локализации?

Как оказывается первая помощь при травмах конечностей?

Как оказывается первая помощь при травмах головы и позвоночника?

Как оказывается первая помощь при термических и химических ожогах?

Как оказывается помощь при перегреве, отморожении и гипотермии?

Как оказывается помощь при отравлениях?

3.1.2. Тесты по разделам (по 10 вопросов)

Тест № 1. Основы экскурсионной деятельности

Что является основным объектом экскурсионного показа?

- А) Природа
- Б) Экскурсионный объект (памятник, здание, природный объект)
- В) Группа туристов
- Г) Транспортное средство

Правильный ответ: Б

Какой вид экскурсии знакомит с городом в целом?

- А) Тематическая
- Б) Обзорная
- В) Музейная
- Г) Загородная

Правильный ответ: Б

Кто является ведущим в экскурсии?

- А) Турист
- Б) Водитель автобуса
- В) Экскурсовод
- Г) Ассистент экскурсовода

Правильный ответ: В

Какой документ регламентирует экскурсионную деятельность в РФ?

- А) Трудовой кодекс
- Б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
- В) Гражданский кодекс
- Г) Уголовный кодекс

Правильный ответ: Б

Что входит в понятие «портфель экскурсовода»?

- А) Личные вещи экскурсовода
- Б) Наглядные материалы для демонстрации во время экскурсии
- В) Документы на транспорт
- Г) Список группы

Правильный ответ: Б

Какова основная цель экскурсии?

- А) Развлечение
- Б) Познание и образование
- В) Заработок
- Г) Спорт

Правильный ответ: Б

Какой этап подготовки экскурсии является первым?

- А) Составление маршрута
- Б) Выбор темы и цели
- В) Написание текста
- Г) Комплектование портфеля

Правильный ответ: Б

Что такое «трасса экскурсии»?

- А) Список объектов показа
- Б) Путь следования экскурсионной группы
- В) Текст экскурсии
- Г) Время проведения экскурсии

Правильный ответ: Б

Какое требование предъявляется к экскурсоводу?

- А) Знание иностранных языков
- Б) Знание темы экскурсии и умение общаться с группой
- В) Наличие автомобиля
- Г) Знание бухгалтерии

Правильный ответ: Б

Что такое «показ» в методике проведения экскурсии?

- А) Демонстрация объектов экскурсии
- Б) Рассказ о событиях
- В) Ответы на вопросы
- Г) Проведение викторины

Правильный ответ: А

Тест № 2. Пешеходный туризм и трекинг

Что такое трекинг?

- А) Пешеходный поход по пересеченной местности
- Б) Горнолыжный спорт
- В) Велосипедная прогулка

Г) Водный поход

Правильный ответ: А

Какой прибор используется для ориентирования на местности?

А) Барометр

Б) Компас

В) Термометр

Г) Гигрометр

Правильный ответ: Б

Что такое категорирование туристских маршрутов?

А) Определение сложности маршрута

Б) Определение длины маршрута

В) Определение цены маршрута

Г) Определение времени маршрута

Правильный ответ: А

Какое снаряжение является обязательным в пешеходном походе?

А) Палатка, спальник, рюкзак

Б) Велосипед

В) Лыжи

Г) Коньки

Правильный ответ: А

Какой документ оформляется по итогам похода?

А) Бизнес-план

Б) Отчет о походе

В) Технологическая карта

Г) Бланк заявки

Правильный ответ: Б

Что такое «бивуак»?

А) Место ночлега в походе

Б) Вид снаряжения

В) Способ передвижения

Г) Тип маршрута

Правильный ответ: А

Какую информацию необходимо собрать перед разработкой маршрута?

А) Физико-географические особенности района

Б) Политическую ситуацию в стране

В) Экономические показатели

Г) Демографические данные

Правильный ответ: А

Что является основным фактором безопасности в походе?

А) Правильная подготовка и планирование

Б) Наличие дорогой одежды

В) Большое количество участников

Г) Использование GPS

Правильный ответ: А

Каковы основные правила поведения в походе?

А) Соблюдение дисциплины и выполнение указаний инструктора

Б) Свободное передвижение по своему усмотрению

В) Отставание от группы

Г) Самостоятельное изменение маршрута

Правильный ответ: А

Какой метод ориентирования наиболее надежен в лесу?

А) По компасу

Б) По солнцу

В) По мху на деревьях

Г) По звуку

Правильный ответ: А

Тест № 3. Оказание первой помощи

Каковы основные правила осмотра места происшествия?

А) Оценить обстановку, убедиться в безопасности, начать осмотр пострадавшего

Б) Немедленно начать СЛР

В) Вызвать скорую помощь

Г) Покинуть место происшествия

Правильный ответ: А

Какова правильная последовательность действий при СЛР?

А) 30 нажатий на грудину, 2 вдоха

Б) 2 вдоха, 30 нажатий на грудину

В) 15 нажатий, 2 вдоха

Г) Только нажатия

Правильный ответ: А

Какую помощь необходимо оказать пострадавшему в бессознательном состоянии с сохраненным дыханием?

А) Повернуть на бок для предотвращения западения языка

Б) Начать СЛР

В) Дать лекарства

Г) Полить водой

Правильный ответ: А

Как оказывается первая помощь при сильном артериальном кровотечении?

А) Наложение жгута выше места кровотечения

Б) Наложение давящей повязки

В) Прижатие раны пальцем

Г) Все перечисленное

Правильный ответ: Г

Какова первая помощь при переломе конечности?

А) Иммобилизация (обездвиживание) конечности

Б) Наложение теплого компресса

В) Массаж

Г) Дать обезболивающее

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при термическом ожоге?

А) Охлаждение места ожога проточной водой

Б) Смазывание маслом

В) Прокол пузырей

Г) Наложение тугой повязки

Правильный ответ: А

Как оказывается помощь при закупорке верхних дыхательных путей?

- А) Удары по спине, прием Геймлиха
- Б) Искусственная вентиляция легких
- В) Прием лекарств
- Г) Вызов скорой помощи

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при отморожении?

- А) Постепенное согревание, теплое питье
- Б) Растирание снегом
- В) Быстрое нагревание
- Г) Прием горячей пищи

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при травме головы?

- А) Холод на место ушиба, покой, наблюдение
- Б) Теплый компресс
- В) Массаж
- Г) Прием лекарств

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при укусе змеи?

- А) Обездвиживание конечности, обильное питье, вызов скорой помощи
- Б) Отсасывание яда
- В) Прижигание места укуса
- Г) Наложение жгута

Правильный ответ: А

3.1.3. Темы рефератов

По разделу 1. Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода

1. История развития экскурсионного дела в России.
2. Правовое регулирование экскурсионной деятельности в РФ.
3. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»: содержание и требования.
4. Методика подготовки и проведения обзорной экскурсии.
5. Тематические экскурсии: виды, особенности, примеры.
6. Психологические аспекты работы экскурсовода с группой.
7. Коммуникативная компетентность экскурсовода.
8. Использование информационных технологий в экскурсионной деятельности.
9. Обеспечение безопасности туристов во время экскурсий.
10. Особенности проведения экскурсий для детей и подростков.
11. Экскурсионные объекты Крыма: историко-культурное наследие.
12. Разработка авторского экскурсионного маршрута.
13. Портфель экскурсовода: содержание и методика использования.
14. Современные тенденции в развитии экскурсионного туризма.
15. Этикет и культура поведения экскурсовода.

По разделу 2. Выполнение работ по профессии инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу

1. История развития пешеходного туризма в России.
2. Классификация туристских маршрутов по сложности.
3. Особенности планирования и организации пешеходного похода.

4. Картография и топография в туризме: основы работы с картами.
5. Ориентирование на местности: методы и приборы.
6. Снаряжение для пешеходного туризма и трекинга: виды и требования.
7. Организация питания в пешеходных походах.
8. Обеспечение безопасности в пешеходных походах и трекинге.
9. Действия инструктора-проводника в чрезвычайных ситуациях.
10. Оказание первой помощи в походных условиях.
11. Психология управления туристской группой в походе.
12. Регистрация туристских групп в МЧС России: порядок и правила.
13. Экологические аспекты пешеходного туризма (бережное отношение к природе).
14. Походы выходного дня: организация и проведение.
15. Категорийные походы: требования и особенности.

3.1.4. Практические работы (перечень)

По разделу 1. Ассистент экскурсовода

1. Кейс-задача: классификация экскурсий по содержанию. Выявление особенностей обзорной и тематической экскурсии.
2. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии».
3. Исследование ПС «Экскурсовод (гид)». Кейс-задача: содержание и правила проведения экскурсий.
4. Разработка правил поведения экскурсантов на транспортных средствах.
5. Кейс-задача: правила приема и обработки заказов, пути улучшения обработки и оформления заказов.
6. Оформление заказов. Оформление бланка заявки на экскурсионные услуги.
7. Изучение и отбор экскурсионных объектов. Составление маршрута (схемы) экскурсии.
8. Комплектование «Портфеля экскурсовода». Составление общего и индивидуального текста экскурсии.
9. Составление общего и индивидуального текста экскурсии.
10. Разработка нитки маршрута.
11. Оформление технологической карты маршрута.
12. Изучение нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности.
13. Определение целевой и фокус-групп потребителей.
14. Кейс-задача: вопросы/ответы экскурсантов.
15. Кейс-задача: путевая информация как особая разновидность экскурсии.
16. Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств.
17. Разработка новых форм и методов для проведения экскурсий, в том числе по рекам, каналам.
18. Определение и демонстрация последовательности показа.
19. Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа.
20. Составление анкеты по оценке эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.
21. Разработка Паспорта туристского маршрута.

По разделу 2. Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу

1. Ориентирование на местности, особенности ориентирования в различных условиях.
2. Обслуживание на маршрутах.
3. Охрана природы в походе.
4. Категорирование туристских маршрутов и определяющих их сложность препятствий.
5. Разрядные требования в туризме.
6. Отчет о походе.
7. Помощь пострадавшему с остановкой кровообращения. Сердечно-легочная реанимация (СЛР).
8. Помощь пострадавшему при потере сознания с сохраненным дыханием.
9. Первая помощь при закупорке верхних дыхательных путей.
10. Помощь пострадавшему в сознании.
11. Первая помощь при обострениях некоторых хронических заболеваний.
12. Первая помощь при сильных кровотечениях.
13. Помощь при ранениях различной локализации.
14. Первая помощь при травмах конечностей. Осмотр пострадавшего на предмет травм.
15. Травмы головы и позвоночника.
16. Термические и химические ожоги. Перегрев. Отморожения и гипотермия. Отравления.
17. 17-18. Поход выходного дня (2 занятия).
18. 19-22. Категорийный поход (4 занятия).

3.2. Критерии оценивания для текущего контроля

Оценка	Критерии
«5» (отлично)	Задание выполнено в полном объеме, работа отличается глубиной проработки материала, правильным использованием профессиональной терминологии, соблюдением всех требований к разработке экскурсии или маршрута; презентация проекта проведена успешно, даны полные ответы на вопросы.
«4» (хорошо)	Работа выполнена полностью, но есть незначительные замечания по структуре или оформлению; не все аспекты рассмотрены; защита проведена, но есть небольшие недочеты в ответах.
«3» (удовлетворительно)	Работа выполнена не менее чем на 60%, допущены ошибки в выборе объектов или маршрута, но основные принципы соблюдены; студент ориентируется в материале, но отвечает неуверенно.
«2» (неудовлетворительно)	Работа выполнена менее чем на 60%, грубые ошибки, несоответствие теме, студент не может объяснить свои решения.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Типовые задания для итогового контроля (экзамен по модулю)

Итоговый тест (30 вопросов)

Что является основным объектом экскурсионного показа?

- А) Природа
- Б) Экскурсионный объект (памятник, здание, природный объект)
- В) Группа туристов
- Г) Транспортное средство

Правильный ответ: Б

Какой вид экскурсии знакомит с городом в целом?

- А) Тематическая
- Б) Обзорная
- В) Музейная
- Г) Загородная

Правильный ответ: Б

Кто является ведущим в экскурсии?

- А) Турист
- Б) Водитель автобуса
- В) Экскурсовод
- Г) Ассистент экскурсовода

Правильный ответ: В

Какой документ регламентирует экскурсионную деятельность в РФ?

- А) Трудовой кодекс
- Б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
- В) Гражданский кодекс
- Г) Уголовный кодекс

Правильный ответ: Б

Что входит в понятие «портфель экскурсовода»?

- А) Личные вещи экскурсовода
- Б) Наглядные материалы для демонстрации во время экскурсии
- В) Документы на транспорт
- Г) Список группы

Правильный ответ: Б

Какова основная цель экскурсии?

- А) Развлечение
- Б) Познание и образование
- В) Заработок
- Г) Спорт

Правильный ответ: Б

Что такое трекинг?

- А) Пешеходный поход по пересеченной местности
- Б) Горнолыжный спорт
- В) Велосипедная прогулка
- Г) Водный поход

Правильный ответ: А

Какой прибор используется для ориентирования на местности?

- А) Барометр

- Б) Компас
- В) Термометр
- Г) Гигрометр

Правильный ответ: Б

Что такое категорирование туристских маршрутов?

- А) Определение сложности маршрута
- Б) Определение длины маршрута
- В) Определение цены маршрута
- Г) Определение времени маршрута

Правильный ответ: А

Какое снаряжение является обязательным в пешеходном походе?

- А) Палатка, спальник, рюкзак
- Б) Велосипед
- В) Лыжи
- Г) Коньки

Правильный ответ: А

Какой документ оформляется по итогам похода?

- А) Бизнес-план
- Б) Отчет о походе
- В) Технологическая карта
- Г) Бланк заявки

Правильный ответ: Б

Какова правильная последовательность действий при СЛР?

- А) 30 нажатий на грудину, 2 вдоха
- Б) 2 вдоха, 30 нажатий на грудину
- В) 15 нажатий, 2 вдоха
- Г) Только нажатия

Правильный ответ: А

Какую помощь необходимо оказать пострадавшему в бессознательном состоянии с сохраненным дыханием?

- А) Повернуть на бок для предотвращения западения языка
- Б) Начать СЛР
- В) Дать лекарства
- Г) Полить водой

Правильный ответ: А

Как оказывается первая помощь при сильном артериальном кровотечении?

- А) Наложение жгута выше места кровотечения
- Б) Наложение давящей повязки
- В) Прижимание раны пальцем
- Г) Все перечисленное

Правильный ответ: Г

Какова первая помощь при переломе конечности?

- А) Иммобилизация (обездвиживание) конечности
- Б) Наложение теплого компресса
- В) Массаж
- Г) Дать обезболивающее

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при термическом ожоге?

- А) Охлаждение места ожога проточной водой
- Б) Смазывание маслом
- В) Прокол пузырей
- Г) Наложение тугой повязки

Правильный ответ: А

Какой этап подготовки экскурсии является первым?

- А) Составление маршрута
- Б) Выбор темы и цели
- В) Написание текста
- Г) Комплектование портфеля

Правильный ответ: Б

Что такое «трасса экскурсии»?

- А) Список объектов показа
- Б) Путь следования экскурсионной группы
- В) Текст экскурсии
- Г) Время проведения экскурсии

Правильный ответ: Б

Какое требование предъявляется к экскурсоводу?

- А) Знание иностранных языков
- Б) Знание темы экскурсии и умение общаться с группой
- В) Наличие автомобиля
- Г) Знание бухгалтерии

Правильный ответ: Б

Что такое «бивуак»?

- А) Место ночлега в походе
- Б) Вид снаряжения
- В) Способ передвижения
- Г) Тип маршрута

Правильный ответ: А

Какую информацию необходимо собрать перед разработкой маршрута?

- А) Физико-географические особенности района
- Б) Политическую ситуацию в стране
- В) Экономические показатели
- Г) Демографические данные

Правильный ответ: А

Что является основным фактором безопасности в походе?

- А) Правильная подготовка и планирование
- Б) Наличие дорогой одежды
- В) Большое количество участников
- Г) Использование GPS

Правильный ответ: А

Как оказывается помощь при закупорке верхних дыхательных путей?

- А) Удары по спине, прием Геймлиха
- Б) Искусственная вентиляция легких
- В) Прием лекарств
- Г) Вызов скорой помощи

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при отморожении?

- А) Постепенное согревание, теплое питье
- Б) Растирание снегом
- В) Быстрое нагревание
- Г) Прием горячей пищи

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при травме головы?

- А) Холод на место ушиба, покой, наблюдение
- Б) Теплый компресс
- В) Массаж
- Г) Прием лекарств

Правильный ответ: А

Что такое «показ» в методике проведения экскурсии?

- А) Демонстрация объектов экскурсии
- Б) Рассказ о событиях
- В) Ответы на вопросы
- Г) Проведение викторины

Правильный ответ: А

Каковы основные правила поведения в походе?

- А) Соблюдение дисциплины и выполнение указаний инструктора
- Б) Свободное передвижение по своему усмотрению
- В) Отставание от группы
- Г) Самостоятельное изменение маршрута

Правильный ответ: А

Какой метод ориентирования наиболее надежен в лесу?

- А) По компасу
- Б) По солнцу
- В) По мху на деревьях
- Г) По звуку

Правильный ответ: А

Какова первая помощь при укусе змеи?

- А) Обездвиживание конечности, обильное питье, вызов скорой помощи
- Б) Отсасывание яда
- В) Прижигание места укуса
- Г) Наложение жгута

Правильный ответ: А

Каковы основные правила осмотра места происшествия?

- А) Оценить обстановку, убедиться в безопасности, начать осмотр пострадавшего
- Б) Немедленно начать СЛР
- В) Вызвать скорую помощь
- Г) Покинуть место происшествия

Правильный ответ: А

Ключи для быстрой проверки (шпаргалка для преподавателя)

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	Б	Б	В	Б	Б	Б	А	Б	А	А

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вопрос	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	Б	А	А	Г	А	А	Б	Б	Б	А
Вопрос	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	А	А	А	А	А	А	А	А	А	А

Вопросы к экзамену по модулю

Раздел 1. Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода

1. Сущность и значение экскурсионной деятельности в туризме.
2. Основные этапы развития экскурсионного дела в России.
3. Классификация экскурсий по различным признакам.
4. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»: требования к образованию и опыту работы.
5. Трудовые функции, входящие в ПС «Экскурсовод (гид)».
6. Этапы подготовки экскурсии (выбор темы, цели, отбор объектов).
7. Методика составления маршрута и нитки маршрута экскурсии.
8. Технологическая карта экскурсии: содержание и оформление.
9. Портфель экскурсовода: составление и использование.
10. Общий и индивидуальный текст экскурсии: особенности составления.
11. Методика и техника проведения экскурсии (показ и рассказ).
12. Психология экскурсионного обслуживания. Коммуникативная компетентность экскурсовода.
13. Правила обеспечения безопасности туристов во время экскурсий.
14. Алгоритм действий при возникновении чрезвычайной ситуации на маршруте.
15. Правовое регулирование экскурсионной деятельности в РФ.
16. Оценка качества экскурсионных услуг.
17. Информационно-коммуникационные технологии в экскурсионной деятельности.
18. Особенности проведения экскурсий для различных категорий туристов (дети, пожилые, с ОВЗ).
19. Особенности экскурсионного обслуживания на транспортных маршрутах.
20. Путевая информация как разновидность экскурсии.

Раздел 2. Выполнение работ по профессии инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу

1. История развития туризма на современном этапе.
2. Основные руководящие материалы по туризму.
3. Основы туристской (экскурсионной) деятельности.
4. Разработка и планирование маршрута при занятиях пешеходным туризмом и трекингом.
5. Ориентирование на местности: особенности в различных условиях.
6. Охрана природы в походе (экологические аспекты).
7. Категорирование туристских маршрутов и определяющих их сложность препятствий.

8. Разрядные требования в туризме.
9. Отчет о походе: содержание и оформление.
10. Особенности сопровождения и обеспечения безопасности при занятиях пешеходным туризмом и трекингом.
11. Психология управления туристскими группами.
12. Действия инструктора-проводника в аварийных и экстремальных ситуациях.
13. Юридические аспекты оказания первой помощи.
14. Сердечно-легочная реанимация (СЛР): показания и техника выполнения.
15. Первая помощь при потере сознания, остановке кровообращения.
16. Первая помощь при кровотечениях, ранениях, травмах конечностей.
17. Первая помощь при термических и химических ожогах, перегреве, отморожении, гипотермии.
18. Первая помощь при отравлениях.
19. Помощь пострадавшему с закупоркой верхних дыхательных путей.
20. Способы эвакуации пострадавших из зоны чрезвычайной ситуации.
21. Подготовка снаряжения для пешеходного похода и трекинга.
22. Регистрация туристской группы в МЧС России: порядок и правила.

4.2. Критерии оценивания для промежуточной аттестации

Оценка	Критерии
«5» (отлично)	Ответ полный, логичный, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение применять знания на практике, владение профессиональной терминологией. При защите проекта – высокий уровень разработки экскурсии или маршрута, грамотное обоснование всех решений, качественная презентация.
«4» (хорошо)	Ответ правильный, но есть незначительные ошибки или неточности. Проект выполнен с небольшими замечаниями, но в целом соответствует требованиям. Защита проведена успешно.
«3» (удовлетворительно)	Ответ недостаточно полный, есть ошибки в определении основных понятий, но ключевые концепции усвоены. Проект выполнен с существенными замечаниями, защита слабая.
«2» (неудовлетворительно)	Ответ показывает незнание материала, грубые ошибки. Проект не выполнен или не соответствует требованиям. Студент не ориентируется в основных понятиях.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основные источники:

1. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой

образовательной среды СПО ПРОФобразование. —
URL: <https://profspo.ru/books/93554>

2. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование. —

URL: <https://profspo.ru/books/93542>

3. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник / Под. ред. Б.В. Емельянова. — М.: Советский спорт, 2007. — 216 с.

4. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Под. ред. профессора Е.И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 384 с.

Нормативные акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Дополнительные источники:

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — URL: <https://profspo.ru/books/74506>

2. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. — М.: MapT, 2005.

3. Савина Н.В. Экскурсоведение. — М.: Советский спорт, 2009.

4. Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности. — СПб.: Герда, 2006.

Интернет-ресурсы:

1. Министерство курортов и туризма Республики Крым: <https://mt.rk.gov.ru>

2. Туристский портал Республики Крым: <https://crimea.travel>

3. Федеральное агентство по туризму: <https://tourism.gov.ru>



**Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»**



УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

И.И. Насырова
Приказ № 94 от 13 мая 2026 г..

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ
ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Симферополь, 2026

Оценочные материалы разработаны на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостеприимство»
Протокол № 9 от 28 апреля 2026 г.
Председатель ЦМК Щербакова Е.В.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
_____ Насырова И.И.
28 апреля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ
 - 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
 - 3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
 - 4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
 - 4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности: **Выполнение работ по профессии Делопроизводитель** и составляющих его профессиональных компетенций.

1.2. Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.04 является **экзамен по модулю** (в соответствии с учебным планом).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения ПМ.04 обучающийся должен обладать следующими профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, а также практическим опытом, умениями и знаниями.

Код ПК	Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)
--------	---

ПК 4.1.	Уметь: работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации; применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности; применять правила русского языка; применять навыки скоростного письма. Знать: нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; структуру организации, руководство структурных подразделений; современные информационные технологии работы с документами; порядок работы с документами; схемы документооборота; системы скоростного письма; правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; правила организации и формы контроля исполнения документов в организации; типовые сроки исполнения документов; принципы работы со сроковой картотекой; назначение и технологию текущего и предупредительного контроля; правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов; правила документационного обеспечения деятельности организации; виды документов, их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила составления и оформления информационно-справочных, организационных, управленческих документов; правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации; системы электронного документооборота; правила и сроки отправки исходящих документов; требования охраны труда. Владеть навыками: приема и первичной обработки входящих документов; предварительного рассмотрения и сортировки документов на регистрируемые и нерегистрируемые; подготовки входящих документов для рассмотрения руководителем; регистрации входящих документов; организации доставки документов исполнителям; ведения базы данных документов организации; ведения информационно-справочной работы;
---------	--

Код ПК

Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)

обработки и отправки исходящих документов; организации работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства; контроля исполнения документов в организации.

Уметь: организовывать работу по учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства; осуществлять методическое руководство делопроизводством в организации, контролировать правильное формирование, хранение и сдачу дел в архив; разрабатывать номенклатуру дел структурного подразделения; использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел; организовывать работу по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации; формировать документы в дела с учетом их специфики; систематизировать документы внутри дела; обеспечивать сохранность и защиту документов организации; применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами.

ПК 4.2.

Знать: нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления; виды номенклатур, общие требования к номенклатуре, методику ее составления и оформления; правила согласования номенклатуры дел с ведомственными архивами и экспертной комиссией; порядок формирования и оформления дел, специфику формирования отдельных категорий дел; правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа; правила выдачи и использования документов из сформированных дел; требования охраны труда.

Владеть навыками: разработки номенклатуры дел организации; проверки правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формированием в дело для последующего хранения; формулирования заголовков дел и определения сроков их хранения; формирования дел; контроля правильного и своевременного распределения и подшивки документов в дела.

Уметь: пользоваться перечнями документов и анализировать фактическое содержание имеющихся в деле документов при определении сроков их хранения; оформлять документы экспертной комиссии; оформлять обложки дел постоянного и временного хранения в соответствии с требованиями государственных стандартов; производить хронологическо-структурную систематизацию дел; осуществлять техническую обработку и полное оформление дел постоянного и временного хранения; составлять опись дел постоянного и временного хранения в соответствии с нормативно-методическими документами; применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами.

ПК 4.3.

Знать: нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления; критерии разделения документов на группы в соответствии с ценностью информации, содержащейся в них; порядок использования типовых или ведомственных перечней документов, определения сроков хранения в процессе экспертизы ценности документов;

Код ПК	Результаты освоения (Практический опыт, умения, знания)
--------	---

порядок создания, организации и документирования работы экспертной комиссии; правила составления и утверждения протокола работы экспертной комиссии; правила составления и утверждения акта о выделении документов, не подлежащих хранению; правила технической обработки и полного оформления дел постоянного и временного хранения; правила составления описи дел постоянного и временного хранения в соответствии с нормативно-методическими документами; правила передачи дел в архив организации; требования охраны труда.

Владеть навыками: проверки сроков хранения документов, составления протокола работы экспертной комиссии по подготовке документов к хранению, акта о передаче на уничтожение документов, не подлежащих хранению; составления внутренней описи дел для особо ценных документов; оформления дел постоянного, долговременного сроков хранения; оформления обложки дел постоянного, долговременного сроков хранения; составления описи дел постоянного, долговременного сроков хранения; передачи дел в архив организации.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса ПМ.04 является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
Знания: нормативно-правовая база делопроизводства; история и основы организации делопроизводства; виды документов и требования к их оформлению; организация документооборота; порядок регистрации и	ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ПК 4.1-4.3	Способность организовывать документооборот в организации; умение работать с входящими, исходящими и внутренними документами; знание нормативно-правовой	Раздел 1. Документирование управленческой деятельности Тема 1.1. История и основы организации делопроизводства Тема 1.2. Система делопроизводства и	2	Тест по разделу, устный опрос, практические работы, реферат, экзамен по модулю

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
контроля исполнения документов; особенности работы с обращениями граждан и кадровыми документами; компьютерные технологии в делопроизводстве; правила создания текстовых документов, электронных таблиц, баз данных; номенклатура дел; экспертиза ценности документов; подготовка дел к архивному хранению. Умения: работать с документационными ресурсами организации; пользоваться базами данных и справочно-правовыми системами; применять современные ИКТ для работы с		базы делопроизводства; владение навыками регистрации, контроля и хранения документов; умение разрабатывать номенклатуру дел и проводить экспертизу ценности; владение современными информационными технологиями и в делопроизводстве.	нормативно-правовая база Тема 1.3. Документированная информация и виды документов Тема 1.4. Организация документооборота Тема 1.5. Регистрация и контроль исполнения документов Тема 1.6. Особенности работы с обращениями граждан и кадровыми документами Раздел 2. Информационные технологии в делопроизводстве Раздел 3. Организация хранения документов и подготовка дел для передачи в архив		

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
документами; применять правила русского языка и навыки скоростного письма; организовывать работу с входящими, исходящими и внутренними документами; осуществлять регистрацию и контроль исполнения; разрабатывать номенклатуру дел; формировать дела и обеспечивать их сохранность; проводить экспертизу ценности; составлять описи дел и передавать их в архив. Навыки: приема, обработки и регистрации документов; ведения базы данных документов; организации документооборота; контроля					

Освоенные умения и знания	Результат обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы	Уровень освоения	Наименование КОС
исполнения; разработки номенклатуры дел; формирования и оформления дел; проведения экспертизы ценности; составления описей; подготовки дел к архивному хранению.					

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1.1. Контрольные вопросы по лекциям

Раздел 1. Документирование управленческой деятельности

Тема 1.1. История и основы организации делопроизводства

1. Как развивалось делопроизводство в Древней Руси?
2. Что такое приказное делопроизводство? Каковы его особенности?
3. Что такое коллежское делопроизводство? Каковы его особенности?
4. Что такое исполнительное (министерское) делопроизводство?
5. Каковы особенности советского делопроизводства?
6. Каково современное состояние делопроизводства в Российской Федерации?
7. Какие основные этапы развития делопроизводства в России вы знаете?

Тема 1.2. Система делопроизводства и нормативно-правовая база

1. Каковы цели, задачи и принципы делопроизводства?
2. Какие основные виды делопроизводственной деятельности вы знаете?
3. Что такое общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации?
4. Какие нормативные правовые акты регламентируют делопроизводство?
5. Какова система нормативного регулирования делопроизводства в РФ?
6. Какие государственные стандарты регламентируют оформление документов?

Тема 1.3. Документированная информация и виды документов

1. Что такое «документ»? Дайте определение.
2. Какие виды документов вы знаете?

3. Какие государственные стандарты предъявляют требования к документации?
4. Что такое система документации?
5. Что такое унифицированная система документации?
6. Каковы основные требования к оформлению управленческой документации?
7. Как классифицируются документы по различным признакам?

Тема 1.4. Организация документооборота

1. Что такое документооборот? Дайте определение.
2. Каковы качественные и количественные характеристики документооборота?
3. Каковы принципы организации документооборота?
4. Что такое маршрутизация документопотоков?
5. Как осуществляется обработка входящей корреспонденции?
6. Как осуществляется обработка исходящей корреспонденции?
7. Как осуществляется обработка внутренних документов?
8. Что такое схема документооборота организации?

Тема 1.5. Регистрация и контроль исполнения документов

1. Каково значение и задачи регистрации документов?
2. Что такое индекс документа? Как он формируется?
3. Какие формы регистрации документов существуют (журнальная, карточная, автоматизированная)?
4. Каковы цели и уровни контроля исполнения документов?
5. Каковы сроки исполнения документов?
6. Как осуществляется постановка документа на контроль?
7. Как осуществляется снятие документа с контроля?
8. Что такое текущий и предупредительный контроль?

Тема 1.6. Особенности работы с обращениями граждан и кадровыми документами

1. Какова правовая база работы с обращениями граждан?
2. Каков порядок обработки и регистрации обращений граждан?
3. Как осуществляется документирование приема, перевода и увольнения работников?
4. Как формируется личное дело работника?
5. Как осуществляется защита персональных данных в кадровой службе?
6. Какие кадровые документы являются обязательными в любой организации?

Раздел 2. Информационные технологии в делопроизводстве

Тема 2.1. Компьютеризация делопроизводства и программное обеспечение

1. Как компьютер используется как средство автоматизации информационных процессов?
2. Что такое автоматизированное рабочее место (АРМ) делопроизводителя?
3. Какие операционные системы используются в делопроизводстве?
4. Какие пакеты прикладных программ используются для решения профессиональных задач делопроизводителя?

5. Что такое файловая система? Какие операции над файлами и каталогами вы знаете?

Тема 2.2. Создание и обработка текстовых документов

1. Каково назначение текстового процессора?
2. Как осуществляется редактирование текста документов?
3. Какие операции форматирования текста вы знаете?
4. Как осуществляется работа со стилями документов?
5. Как создаются и редактируются таблицы в текстовом процессоре?
6. Какие инструменты проверки текста существуют?

Тема 2.3. Работа с электронными таблицами и базами данных

1. Каково назначение электронных таблиц? Какова область их применения?
2. Какие типы и форматы данных используются в электронных таблицах?
3. Как выполняются расчеты в электронных таблицах?
4. Что такое формула в электронной таблице?
5. В чем разница между абсолютной и относительной адресацией?
6. Что такое база данных? Каковы основные понятия?
7. Что такое система управления базами данных (СУБД)?
8. Какие объекты СУБД вы знаете (таблицы, запросы, формы, отчеты)?

Раздел 3. Организация хранения документов и подготовка дел для передачи в архив

Тема 3.1. Номенклатура дел: разработка и ведение

1. Что такое номенклатура дел? Каковы ее виды и функции?
2. Какова нормативная основа разработки номенклатуры дел?
3. Какова структура номенклатуры дел?
4. Каковы правила индексации дел и составления заголовков?
5. Каков порядок разработки, согласования и утверждения номенклатуры дел?
6. Как составляется итоговая запись о количестве и категориях дел?

Тема 3.2. Экспертиза ценности документов

1. Каковы критерии оценки информационного содержания, происхождения и внешних особенностей документов?
2. Что такое экспертиза ценности документов? Каково ее назначение?
3. Как организуется проведение экспертизы ценности?
4. Каковы этапы и оформление результатов экспертизы ценности?
5. Что такое типовые и ведомственные перечни документов со сроками хранения?
6. Как составляется акт о выделении документов к уничтожению?

3.1.2. Тесты по разделам (по 10 вопросов)

Тест № 1. Основы делопроизводства и документооборота

1. Какой период в истории делопроизводства характеризуется появлением приказов?
2. А) Коллежское делопроизводство
3. Б) Приказное делопроизводство
4. В) Исполнительное делопроизводство
5. Г) Советское делопроизводство
6. *Правильный ответ: Б*

7. **Какой нормативный документ является основным в системе делопроизводства?**

8. А) Трудовой кодекс

9. Б) ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу»

10. В) Уголовный кодекс

11. Г) Гражданский кодекс

12. *Правильный ответ: Б*

13. **Что такое документооборот?**

14. А) Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки

15. Б) Хранение документов в архиве

16. В) Уничтожение документов

17. Г) Регистрация документов

18. *Правильный ответ: А*

19. **Какая форма регистрации документов является наиболее современной?**

20. А) Журнальная

21. Б) Карточная

22. В) Автоматизированная (электронная)

23. Г) Ручная

24. *Правильный ответ: В*

25. **Что такое индекс документа?**

26. А) Условное обозначение, присваиваемое документу при регистрации

27. Б) Текст документа

28. В) Подпись руководителя

29. Г) Дата создания документа

30. *Правильный ответ: А*

31. **Какой документ является основным для организации хранения документов?**

32. А) Номенклатура дел

33. Б) Штатное расписание

34. В) Устав организации

35. Г) Договор

36. *Правильный ответ: А*

37. **Какие документы относятся к организационным?**

38. А) Устав, положение, инструкция

39. Б) Договоры, счета

40. В) Заявления, жалобы

41. Г) Приказы, распоряжения

42. *Правильный ответ: А*

43. **Какой этап обработки входящих документов является первым?**

44. А) Регистрация

45. Б) Прием и первичная обработка

46. В) Рассмотрение руководителем

47. Г) Исполнение

48. *Правильный ответ: Б*

49. **Что такое «срок исполнения документа»?**

- 50. А) Дата, установленная для обязательного исполнения документа
- 51. Б) Дата создания документа
- 52. В) Дата регистрации документа
- 53. Г) Дата отправки документа
- 54. *Правильный ответ: А*
- 55. **Какой документ подтверждает прием работника на работу?**
- 56. А) Трудовой договор и приказ о приеме на работу
- 57. Б) Заявление об увольнении
- 58. В) Характеристика
- 59. Г) Резюме
- 60. *Правильный ответ: А*

Тест № 2. Информационные технологии в делопроизводстве

- 1. **Какое программное обеспечение используется для создания текстовых документов?**
- 2. А) MS Word
- 3. Б) MS Excel
- 4. В) MS Access
- 5. Г) MS PowerPoint
- 6. *Правильный ответ: А*
- 7. **Для чего используются электронные таблицы?**
- 8. А) Для создания текстовых документов
- 9. Б) Для выполнения расчетов и анализа данных
- 10. В) Для хранения и обработки больших объемов данных
- 11. Г) Для создания презентаций
- 12. *Правильный ответ: Б*
- 13. **Что такое база данных?**
- 14. А) Совокупность структурированных данных, хранимых в компьютерной системе
- 15. Б) Программа для создания текстов
- 16. В) Электронная таблица
- 17. Г) Текстовый документ
- 18. *Правильный ответ: А*
- 19. **Какая система относится к справочно-правовым?**
- 20. А) MS Word
- 21. Б) Консультант Плюс
- 22. В) MS Excel
- 23. Г) MS Access
- 24. *Правильный ответ: Б*
- 25. **Что такое АРМ делопроизводителя?**
- 26. А) Компьютер с установленным специальным программным обеспечением
- 27. Б) Печатная машинка
- 28. В) Шкаф для документов
- 29. Г) Сейф для хранения документов
- 30. *Правильный ответ: А*
- 31. **Какая операция относится к форматированию текста?**
- 32. А) Изменение шрифта и размера букв
- 33. Б) Исправление орфографических ошибок

34. В) Вставка картинки
35. Г) Копирование текста
36. *Правильный ответ: А*
37. **Что такое СУБД?**
38. А) Система управления базами данных
39. Б) Средство управления базами данных
40. В) Система универсальных баз данных
41. Г) Специальное устройство для баз данных
42. *Правильный ответ: А*
43. **Какая формула в Excel используется для вычисления суммы?**
44. А) =СУММ(А1:А10)
45. Б) =СРЗНАЧ(А1:А10)
46. В) =МАКС(А1:А10)
47. Г) =МИН(А1:А10)
48. *Правильный ответ: А*
49. **Что такое система электронного документооборота (СЭД)?**
50. А) Система автоматизации процессов создания, обработки, хранения и передачи документов
51. Б) Программа для печати документов
52. В) Электронная почта
53. Г) Справочно-правовая система
54. *Правильный ответ: А*
55. **Что такое файловая система?**
56. А) Способ организации хранения данных на носителях
57. Б) Программа для работы с файлами
58. В) Тип файлов
59. Г) Список файлов
60. *Правильный ответ: А*
- Тест № 3. Организация хранения документов и подготовка дел в архив**
1. **Что такое номенклатура дел?**
2. А) Систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации
3. Б) Список сотрудников
4. В) Перечень документов для уничтожения
5. Г) График работы
6. *Правильный ответ: А*
7. **Что такое экспертиза ценности документов?**
8. А) Определение сроков хранения документов на основе их ценности
9. Б) Проверка правильности оформления документов
10. В) Уничтожение всех документов
11. Г) Передача документов в архив
12. *Правильный ответ: А*
13. **Какой документ составляется при выделении документов к уничтожению?**
14. А) Акт о выделении документов к уничтожению
15. Б) Протокол
16. В) Опись дел
17. Г) Номенклатура дел

18. *Правильный ответ: А*
19. **Что такое опись дел?**
20. А) Документ, содержащий систематизированный перечень дел и предназначенный для их учета и раскрытия содержания
21. Б) Список сотрудников
22. В) Перечень документов для уничтожения
23. Г) График работы
24. *Правильный ответ: А*
25. **Какой срок хранения имеют документы постоянного хранения?**
26. А) Бессрочно
27. Б) 5 лет
28. В) 10 лет
29. Г) 25 лет
30. *Правильный ответ: А*
31. **Как оформляется обложка дела постоянного хранения?**
32. А) В соответствии с требованиями государственных стандартов
33. Б) Произвольно
34. В) Без оформления
35. Г) Только в электронном виде
36. *Правильный ответ: А*
37. **Что такое «заголовок дела»?**
38. А) Краткое обозначение содержания документов дела
39. Б) Номер дела
40. В) Дата создания дела
41. Г) Количество листов в деле
42. *Правильный ответ: А*
43. **Какой документ создает экспертная комиссия?**
44. А) Протокол
45. Б) Приказ
46. В) Договор
47. Г) Устав
48. *Правильный ответ: А*
49. **Что такое «внутренняя опись»?**
50. А) Опись документов, содержащихся в деле
51. Б) Опись всех дел организации
52. В) Опись документов, переданных в архив
53. Г) Опись документов к уничтожению
54. *Правильный ответ: А*
55. **Как передаются дела в архив организации?**
56. А) По описи дел
57. Б) По акту приема-передачи
58. В) По номенклатуре дел
59. Г) По распоряжению руководителя
60. *Правильный ответ: А*

3.1.3. Темы рефератов

По разделу 1. Документирование управленческой деятельности

1. История развития делопроизводства в России.
2. Нормативно-правовая база делопроизводства в Российской Федерации.

3. Классификация документов: виды и назначение.
4. Организация документооборота в организации: принципы и схемы.
5. Регистрация и контроль исполнения документов: современные подходы.
6. Особенности работы с обращениями граждан.
7. Документирование трудовых отношений: кадровое делопроизводство.
8. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов.
9. Унифицированные системы документации: назначение и виды.
10. Современные требования к оформлению управленческой документации по ГОСТ.

По разделу 2. Информационные технологии в делопроизводстве

1. Автоматизированное рабочее место делопроизводителя.
2. Системы электронного документооборота: обзор и сравнительный анализ.
3. Справочно-правовые системы в работе делопроизводителя.
4. Использование текстовых процессоров для создания документов.
5. Электронные таблицы в делопроизводстве: возможности и применение.
6. Базы данных и системы управления базами данных в организации.
7. Современные информационные технологии в делопроизводстве.
8. Автоматизация регистрации и контроля исполнения документов.

По разделу 3. Организация хранения документов и подготовка дел в архив

1. Номенклатура дел: разработка и ведение.
2. Экспертиза ценности документов: критерии и порядок проведения.
3. Формирование и оформление дел в делопроизводстве.
4. Подготовка документов к архивному хранению.
5. Составление описей дел постоянного и временного хранения.
6. Организация работы архива организации.
7. Хранение документов ограниченного доступа: особенности и требования.
8. Правовая защита документов организации.

3.1.4. Практические работы (перечень)

По разделу 1. Документирование управленческой деятельности

1. Работа со справочно-правовыми системами (2 ч).
2. Составление схемы документооборота организации.
3. Особенности обработки входящих документов.
4. Обработка исходящих документов (2 ч).
5. Порядок прохождения внутренних документов.
6. Регистрация документов в электронном журнале.
7. Работа с обращениями граждан.
8. Обязанности и ответственность делопроизводителя.

По разделу 2. Информационные технологии в делопроизводстве

9. Оформление и редактирование текстовых документов.
10. Форматирование многостраничных документов.
11. Работа с таблицами в текстовом редакторе.
12. Создание электронных таблиц и выполнение расчетов.
13. Построение диаграмм и настройка печати.

14. Создание баз данных в СУБД.
15. Электронный документооборот и шаблоны документов.

3.2. Критерии оценивания для текущего контроля

Оценка	Критерии
«5» (отлично)	Задание выполнено в полном объеме, работа отличается грамотным оформлением документов, правильным использованием программного обеспечения, соблюдением всех требований ГОСТ; студент свободно ориентируется в материале.
«4» (хорошо)	Работа выполнена полностью, но есть незначительные замечания по оформлению или использованию ПО; студент в целом ориентируется в материале.
«3» (удовлетворительно)	Работа выполнена не менее чем на 60%, допущены ошибки в оформлении документов или использовании ПО, но основные принципы соблюдены.
«2» (неудовлетворительно)	Работа выполнена менее чем на 60%, грубые ошибки, студент не может объяснить свои действия.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Типовые задания для итогового контроля (экзамен по модулю)

Итоговый тест (30 вопросов)

1. Какой период в истории делопроизводства характеризуется появлением приказов?
 2. А) Коллежское делопроизводство
 3. Б) Приказное делопроизводство
 4. В) Исполнительное делопроизводство
 5. Г) Советское делопроизводство
 6. *Правильный ответ: Б*
7. Какой нормативный документ является основным в системе делопроизводства?
 8. А) Трудовой кодекс
 9. Б) ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу»
 10. В) Уголовный кодекс
 11. Г) Гражданский кодекс
 12. *Правильный ответ: Б*
13. Что такое документооборот?
 14. А) Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки
 15. Б) Хранение документов в архиве
 16. В) Уничтожение документов
 17. Г) Регистрация документов

18. *Правильный ответ: А*
19. **Какая форма регистрации документов является наиболее современной?**
20. А) Журнальная
21. Б) Карточная
22. В) Автоматизированная (электронная)
23. Г) Ручная
24. *Правильный ответ: В*
25. **Что такое индекс документа?**
26. А) Условное обозначение, присваиваемое документу при регистрации
27. Б) Текст документа
28. В) Подпись руководителя
29. Г) Дата создания документа
30. *Правильный ответ: А*
31. **Какой документ является основным для организации хранения документов?**
32. А) Номенклатура дел
33. Б) Штатное расписание
34. В) Устав организации
35. Г) Договор
36. *Правильный ответ: А*
37. **Какие документы относятся к организационным?**
38. А) Устав, положение, инструкция
39. Б) Договоры, счета
40. В) Заявления, жалобы
41. Г) Приказы, распоряжения
42. *Правильный ответ: А*
43. **Какой этап обработки входящих документов является первым?**
44. А) Регистрация
45. Б) Прием и первичная обработка
46. В) Рассмотрение руководителем
47. Г) Исполнение
48. *Правильный ответ: Б*
49. **Что такое «срок исполнения документа»?**
50. А) Дата, установленная для обязательного исполнения документа
51. Б) Дата создания документа
52. В) Дата регистрации документа
53. Г) Дата отправки документа
54. *Правильный ответ: А*
55. **Какое программное обеспечение используется для создания текстовых документов?**
56. А) MS Word
57. Б) MS Excel
58. В) MS Access
59. Г) MS PowerPoint
60. *Правильный ответ: А*
61. **Для чего используются электронные таблицы?**
62. А) Для создания текстовых документов

63. Б) Для выполнения расчетов и анализа данных
64. В) Для хранения и обработки больших объемов данных
65. Г) Для создания презентаций
66. *Правильный ответ: Б*
67. **Что такое база данных?**
68. А) Совокупность структурированных данных, хранимых в компьютерной системе
69. Б) Программа для создания текстов
70. В) Электронная таблица
71. Г) Текстовый документ
72. *Правильный ответ: А*
73. **Какая система относится к справочно-правовым?**
74. А) MS Word
75. Б) Консультант Плюс
76. В) MS Excel
77. Г) MS Access
78. *Правильный ответ: Б*
79. **Что такое номенклатура дел?**
80. А) Систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации
81. Б) Список сотрудников
82. В) Перечень документов для уничтожения
83. Г) График работы
84. *Правильный ответ: А*
85. **Что такое экспертиза ценности документов?**
86. А) Определение сроков хранения документов на основе их ценности
87. Б) Проверка правильности оформления документов
88. В) Уничтожение всех документов
89. Г) Передача документов в архив
90. *Правильный ответ: А*
91. **Какой документ составляется при выделении документов к уничтожению?**
92. А) Акт о выделении документов к уничтожению
93. Б) Протокол
94. В) Опись дел
95. Г) Номенклатура дел
96. *Правильный ответ: А*
97. **Что такое опись дел?**
98. А) Документ, содержащий систематизированный перечень дел и предназначенный для их учета и раскрытия содержания
99. Б) Список сотрудников
100. В) Перечень документов для уничтожения
101. Г) График работы
102. *Правильный ответ: А*
103. **Какой срок хранения имеют документы постоянного хранения?**
104. А) Бессрочно
105. Б) 5 лет
106. В) 10 лет

107. Г) 25 лет
108. *Правильный ответ: А*
109. **Какой документ подтверждает прием работника на работу?**
110. А) Трудовой договор и приказ о приеме на работу
111. Б) Заявление об увольнении
112. В) Характеристика
113. Г) Резюме
114. *Правильный ответ: А*
115. **Что такое АРМ делопроизводителя?**
116. А) Компьютер с установленным специальным программным обеспечением
117. Б) Печатная машинка
118. В) Шкаф для документов
119. Г) Сейф для хранения документов
120. *Правильный ответ: А*
121. **Какая операция относится к форматированию текста?**
122. А) Изменение шрифта и размера букв
123. Б) Исправление орфографических ошибок
124. В) Вставка картинки
125. Г) Копирование текста
126. *Правильный ответ: А*
127. **Что такое СУБД?**
128. А) Система управления базами данных
129. Б) Средство управления базами данных
130. В) Система универсальных баз данных
131. Г) Специальное устройство для баз данных
132. *Правильный ответ: А*
133. **Какая формула в Excel используется для вычисления суммы?**
134. А) =СУММ(А1:А10)
135. Б) =СРЗНАЧ(А1:А10)
136. В) =МАКС(А1:А10)
137. Г) =МИН(А1:А10)
138. *Правильный ответ: А*
139. **Что такое система электронного документооборота (СЭД)?**
140. А) Система автоматизации процессов создания, обработки, хранения и передачи документов
141. Б) Программа для печати документов
142. В) Электронная почта
143. Г) Справочно-правовая система
144. *Правильный ответ: А*
145. **Как оформляется обложка дела постоянного хранения?**
146. А) В соответствии с требованиями государственных стандартов
147. Б) Произвольно
148. В) Без оформления
149. Г) Только в электронном виде
150. *Правильный ответ: А*
151. **Что такое «заголовок дела»?**
152. А) Краткое обозначение содержания документов дела

153. Б) Номер дела
154. В) Дата создания дела
155. Г) Количество листов в деле
156. *Правильный ответ: А*
157. **Какой документ создает экспертная комиссия?**
158. А) Протокол
159. Б) Приказ
160. В) Договор
161. Г) Устав
162. *Правильный ответ: А*
163. **Что такое «внутренняя опись»?**
164. А) Опись документов, содержащихся в деле
165. Б) Опись всех дел организации
166. В) Опись документов, переданных в архив
167. Г) Опись документов к уничтожению
168. *Правильный ответ: А*
169. **Как передаются дела в архив организации?**
170. А) По описи дел
171. Б) По акту приема-передачи
172. В) По номенклатуре дел
173. Г) По распоряжению руководителя
174. *Правильный ответ: А*
175. **Какова цель разработки номенклатуры дел?**
176. А) Обеспечение порядка формирования и хранения документов
177. Б) Учет сотрудников
178. В) Составление бухгалтерской отчетности
179. Г) Разработка рекламных материалов
180. *Правильный ответ: А*

Ключи для быстрой проверки (шпаргалка для преподавателя)

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	Б	Б	А	В	А	А	А	Б	А	А
Вопрос	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	Б	А	Б	А	А	А	А	А	А	А
Вопрос	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	А	А	А	А	А	А	А	А	А	А

Вопросы к экзамену по модулю

Раздел 1. Документирование управленческой деятельности

1. История развития делопроизводства в России (приказное, коллежское, исполнительное, советское).
2. Цели, задачи и принципы делопроизводства.
3. Нормативно-правовая база делопроизводства: общероссийские классификаторы, ГОСТы.
4. Понятие «документ». Виды документов.

5. Системы документации. Унифицированные системы документации.
6. Требования к оформлению управленческой документации.
7. Понятие документооборота. Качественные и количественные характеристики.
8. Принципы организации документооборота. Маршрутизация документопотоков.
9. Обработка входящей корреспонденции.
10. Обработка исходящей корреспонденции.
11. Обработка внутренних документов.
12. Значение и задачи регистрации документов. Индекс документа.
13. Формы регистрации документов (журнальная, карточная, автоматизированная).
14. Цели и уровни контроля исполнения документов. Сроки исполнения.
15. Постановка и снятие документа с контроля.
16. Правовая база работы с обращениями граждан. Порядок обработки и регистрации.
17. Документирование приема, перевода и увольнения работников.
18. Формирование личного дела работника.
19. Защита персональных данных в кадровой службе.

Раздел 2. Информационные технологии в делопроизводстве

20. Компьютер как средство автоматизации информационных процессов.
21. Автоматизированное рабочее место делопроизводителя.
22. Операционные системы и пакеты прикладных программ в делопроизводстве.
23. Файловая система. Операции над файлами и каталогами.
24. Текстовый процессор: назначение, редактирование, форматирование.
25. Работа со стилями документов. Создание таблиц.
26. Электронные таблицы: назначение, область применения. Типы и формат данных.
27. Выполнение расчетов. Формулы, абсолютная и относительная адресация.
28. Основные понятия баз данных. Системы управления базами данных (СУБД).
29. Таблицы, запросы, формы, отчеты в СУБД.

Раздел 3. Организация хранения документов и подготовка дел в архив

30. Понятие, виды и функции номенклатуры дел. Нормативная основа.
31. Структура номенклатуры дел. Индексация дел и составление заголовков.
32. Порядок разработки, согласования и утверждения номенклатуры дел.
33. Экспертиза ценности документов: понятие, назначение, критерии.
34. Организация проведения экспертизы ценности. Этапы и оформление результатов.
35. Типовые и ведомственные перечни документов со сроками хранения.
36. Порядок формирования и оформления дел. Специфика отдельных категорий.
37. Правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа.

38. Техническая обработка и полное оформление дел постоянного и временного хранения.
39. Составление описей дел постоянного и временного хранения.
40. Порядок передачи дел в архив организации.

4.2. Критерии оценивания для промежуточной аттестации (экзамен по модулю)

Оценка	Критерии
«5» (отлично)	Ответ полный, логичный, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение применять знания на практике, владение профессиональной терминологией. Практические задания выполнены без ошибок.
«4» (хорошо)	Ответ правильный, но есть незначительные ошибки или неточности. Практические задания выполнены с небольшими замечаниями.
«3» (удовлетворительно)	Ответ недостаточно полный, есть ошибки в определении основных понятий делопроизводства, но ключевые концепции усвоены. Практические задания выполнены с существенными замечаниями.
«2» (неудовлетворительно)	Ответ показывает незнание материала, грубые ошибки. Практические задания не выполнены или не соответствуют требованиям.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основные источники:

1. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. — Москва : Университет «Синергия», 2020. — 132 с. — URL: <https://profspo.ru/books/101344>
2. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие для СПО / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — URL: <https://profspo.ru/books/103343>
3. Зайцева, Е. В. Делопроеизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие для СПО / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 176 с. — URL: <https://profspo.ru/books/104900>
4. Кузнецова, И. В. Документационное обеспечение управления : учебное пособие для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2019. — 166 с. — URL: <https://profspo.ru/books/80326>
5. Симонян, Р. Я. Документационное обеспечение системы управления организацией : учебное пособие / Р. Я. Симонян. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 180 с. — URL: <https://profspo.ru/books/72458>

Нормативные акты:

1. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти (утверждены постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 477).

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт компании «Консультант

Плюс»: <https://www.consultant.ru>

2. Официальный сайт компании «Гарант»: <https://www.garant.ru>

3. Портал по делопроизводству: <https://www.delo-press.ru>