УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:
Зам.директора по УР_____
В.К. Сафина

Утверждаю:
Директор_____
Т.Т. Федорова
«24» апреля 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК. 01.02 Изучение основ делопроизводства

МДК. 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Очная форма обучения на базе среднего общего образования

Казань 2023

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП - ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «Вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Таблица 1

Элемент модуля	**Форма контроля и оценивания**	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.
МДК. 01.02. Изучение основ делопроизводства	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение

		тестовых заданий; - устный опрос.
МДК. 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.
МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Экзамен	наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.
ПП	Зачет (дифференцированный)	выполнение и оценка практических заданий согласно перечню необходимых видов работ
ПМ	Экзамен (квалификационный)	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ НА ЭКЗАМЕНЕ (КВАЛИФИКАЦИОННОМ)

Профессиональные и общие компетенции:

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

Таблица 2

Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	**Показатели оценки результата**
Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании; уверенное владение иностранными языками.
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– организация рабочего места – точность и достоверность принимаемой информации; – уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров;
Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- демонстрация навыков организации и контроля работы предприятия - обоснование требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - демонстрация навыков организации оказания дополнительных услуг;
Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	-выставлять счета - производить расчеты

Таблица 3

Показатели оценки сформированности ОК, (в т.ч. частичной)

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- наличие положительных отзывов в аттестационном листе по итогам учебной и производственной видов практики;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- рациональность планирования времени на решение поставленных задач (подготовка к семинару, выполнение заданий на дому, написание курсовой работы) и умение оценивать результат.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-выбор рациональных способов разрешения конфликтных ситуаций; -решение смоделированных нестандартных ситуаций во время занятий.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- рациональное выполнение требований к организации поиска информации для гостей, проживающих в отеле
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- рациональность и аргументированность использования ИКТ в ситуации оказания услуги; - выполнение профессиональных задач с использованием современного программного продукта
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- участие в коллективных деловых играх; - умение работать с трудовым коллективом во время прохождения практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- аттестационный лист по итогам прохождения практики
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- наличие документов, подтверждающих получение дополнительного образования; - осуществление научно-исследовательской деятельности
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-обоснованность методов и приемов реализации гостиничных услуг со ссылками на современные источники

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с

	службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ. (ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА)

3.1. Типовые задания для оценки освоения

Задание 1.

Написать определения Лидерство, лидер-организатор, лидер-инициатор, лидер генератор эмоционального настроения, лидер-эрудит.

Задание 2.

Составить анализ национальных, географических, образовательных, правовых, экономических, информационных, технологических, психологических особенностей менеджмента и кадрового менеджмента в США, Японии и Европе.

Задание 3.

Перечислить основные методы принятия решения.

Задание 4.

1. Охарактеризуйте общие компетенции специалиста по туризму
2. Охарактеризуйте профессиональные компетенции специалиста по туризму

Задание 5.

1. Особенности делового устного стиля общения
2. Особенности делового письменного стиля общения

Задание 6.

Составьте деловое письмо на выбор:

Партнерам с предложением о сотрудничестве;

Партнерам с претензией и отказом от сотрудничества;

Клиенту с отказом в выполнении просьбы и обоснованием отказа; Коллеге по работе с просьбой о покупке чая в офис;

Ответна обращение Роспотребнадзора по жалобе гражданина о неудовлетворительном обслуживании в отеле «Н»;

Ежемесячный отчет начальству о работе турфирмы.

Задание 7.

Переделайте текст сказки «Репка» в одну из форм деловых документов:

Объяснительную записку

Заявление

Благодарственное письмо

Докладную записку

Автобиографию

Критерии оценивания индивидуального задания:

Результат выполнения индивидуальных заданий студентом оценивается по 5 балльной шкале. Если задания решены полностью и ответ верный, то за задание ставится отличная оценка, если в работе допущены небольшие ошибки, то ставится «хорошо», за количество ошибок более 3 ставится «удовлетворительно», за грубые ошибки и не понимание задания оценка не ставится.

Тестовые задания для оценки освоения ПМ 04.

ВАРИАНТ № 1

Выберите один вариант ответа

1. Система управления предприятием включает следующие компоненты:

А) принципы, задачи и методы управления;

Б) структуру органов управления;

В) информацию и средства ее обработки;

Г) все варианты верны.

2. Назовите метод управления основанный на прямых директивных указаниях:

А) экономический;

Б) социально-психологический;

В) организационно-административный;

Г) нет правильного варианта ответа.

3. За совершение дисциплинарного проступка, работодатель имеет право применить дисциплинарное взыскание:

А) замечание;

Б) выговор;

В) увольнение по соответствующим основаниям;

Г) все варианты верны.

4. Назовите психологический метод воздействия, основанный на сочетании просьбы и убеждения:

А) совет;

Б) побуждение;

В) внушение;

Г) вовлечение.

5. Назовите базовые элементы, задействованные в коммуникационном процессе:

А) отправитель, канал, получатель;

Б) отправитель, сообщение, получатель;

В) отправитель, сообщение, канал, получатель;

Г) нет правильного варианта ответа.

6. Назовите вид планирования, с помощью которого прогнозируются перспективная потребность в новых видах продукции, товарная и сбытовая стратегия предприятия:

А) стратегическое планирование;

Б) текущее планирование;

В) оперативное планирование;

Г) нет правильного варианта ответа.

7. В каком разделе бизнес-плана приводятся методы ценообразования, стимулирования продаж, схема распространения товаров и т.д:

А) план маркетинга;

Б) организационный план;

В) финансовый план;

Г) план производства.

8. В этом разделе бизнес-плана приводится информация, характеризующая структуру фирмы, сведения о персонале:

А) план маркетинга;

Б) план производства;

В) организационный план;

Г) финансовый план.

9. Данный вид контроля осуществляется после реализации решения для проверки правильности его исполнения:

А) предварительный контроль;

Б) оперативный контроль;

В) заключительный контроль;

Г) текущий контроль.

10. По отношению к объему производства затраты подразделяются на:

А) производственные и непроизводственные;
Б) прямые и косвенные;

В) переменные и постоянные;
Г) текущие и единовременные.

11. Полная себестоимость продукции включает в себя:
А) затраты цеха на производство данного вида продукции;
Б) затраты на производство и реализацию продукции;

В) цеховую себестоимость и общехозяйственные расходы;
Г) технологическую себестоимость.

12. Как называется цена, которая устанавливается по согласованию сторон на определенные сроки и объемы продукции?
А) государственная;

Б) договорная;

В) мировая;

Г) биржевая.

13. Назовите, что входит в структуру цены?

А) себестоимость;

Б) прибыль;

В) все ответы верны;

Г) нет правильного варианта ответа.

14. Назовите цену, которая формируется на стадии производства товара:

А) оптовая цена;

Б) свободно – отпускная;

В) закупочная;

Г) розничная.

15. Торговая надбавка – это:

А) затраты торговой организации на оплату труда, аренду и прочие затраты;
Б) прибыль торговой организации от результатов ее деятельности;
В) процент от цены закупки;

Г) нет правильного варианта ответа.

16. Государственное регулирование ценообразования распространяется на:
А) хлеб и хлебобулочные изделия;
Б) коммунальные платежи;
В) лекарственные средства;
Г) все ответы верны.

17. Из ниже перечисленных, назовите факторы способствующие снижению цен:
А) монополия предприятия;
Б) снижение издержек производства и обращения;
В) производство нового товара;
Г) рост цены рабочей силы.

18. Денежные средства, поступающие на расчетный счет предприятия за реализованную продукцию, называют:

А) валовая прибыль;

Б) чистая прибыль;

В) выручка от реализации;

Г) нет правильного варианта ответа.

19. Источником возврата заемных средств является:

А) выручка от реализации;

Б) доход;

В) прибыль предприятия;

Г) оборотные средства.

20. Средства направляются на социальное развитие предприятия из:

А) фонда накопления;

Б) фонда потребления;

В) амортизационных отчислений;

Г) заемных средств.

ВАРИАНТ № 2

Выберите один вариант ответа

1. Управление предприятием включает следующие подсистемы:
А) управление персоналом;
Б) управление маркетингом;
В) управление финансами;
Г) все варианты верны.

2. Назовите метод управления, основанный на использовании моральных стимулов к труду:

А) экономический;

Б) социально-психологический;

В) организационно-административный;

Г) нет правильного варианта ответа.

3. Форма распорядительного воздействия, обязывающая подчиненных точно исполнять принятые решения в установленные сроки это:

А) приказ;

Б) распоряжение;

В) указания;

Г) инструкции.

4. Назовите психологический способ воздействия, оказываемый путем личного примера руководителя или иного лидера:

А) убеждение;

Б) подражание;

В) побуждение;

Г) вовлечение.

5. Принятие управленческого решения осуществляется:

А) единолично - ответственным руководителем;

Б) группой ответственных работников;

В) согласованием с различными органами;

Г) все ответы верны.

6. Назовите вид планирования, с помощью которого определяются промежуточные цели организации в рамках перспективного планирования:

А) стратегическое планирование;

Б) текущее планирование;

В) оперативное планирование;

Г) нет правильного варианта ответа.

7. В каком разделе бизнес-плана приводится информация о всех возможных проблемах, которые могут осложнить реализацию проекта и методы защиты от их влияния:

А) план маркетинга;

Б) организационный план;

В) оценка рисков;

Г) план производства.

8. Этот раздел бизнес-плана посвящен обоснованию того набора приемов, который позволит обеспечить реализацию прогноза продаж товаров фирмы:

А) план маркетинга;

Б) план производства;

В) организационный план;

Г) финансовый план;

9. Данный вид контроля ориентирован на конечные экономические результаты деятельности организации (прибыль, издержки, объемы производства…):

А) предварительный контроль;

Б) оперативный контроль;

В) заключительный контроль;

Г) финансовый контроль.

10.Себестоимость производства представляет собой:

А) расходы, непосредственно связанные с производством;
Б) затраты на подготовку производства;
В) суммарные затраты на производство и реализацию продукции, выраженные в денежной форме;
Г) затраты, связанные с совершенствованием продукции, повышением квалификации работников.

11. К группировке затрат по экономическим элементам относятся затраты на:
А) топливо и энергию на технологические цели;
Б) основную заработную плату производственных рабочих;
В) амортизацию основных фондов;
Г) все ответы верны.

12.Назовите виды себестоимости:
А) цеховая;
Б) полная;
В) производственная;

Г) все ответы верны.

13. Как называется цена, отражающая уникальные и редкие свойства товара?
А) государственная;

Б) договорная;

В) аукционная;

Г) биржевая.

14. Низшую границу цены определяют:
А) прямые затраты;
Б) косвенные затраты;
В) издержки производства и обращения;
Г) переменные издержки.

15. Государственное регулирование ценообразования отсутствует на:
А) одежду и обувь;
Б) хлеб и хлебобулочные изделия;
В) топливо твердое, реализуемое населению;
Г) тарифы на городские виды транспорта.

16. Цена, которая не включает в себя НДС:

А) оптовая;

Б) отпускная;

В) закупочная;

Г) розничная.

17. Что не является элементом отпускной цены?

А) себестоимость;

Б) прибыль;

В) снабженческо-сбытовая надбавка;

Г) акциз, если товар подакцизный.

18. В условиях рыночной экономики цена определяет:

А) структуру и объем производства;
Б) движение материальных потоков;
В) распределение товарной массы;
Г) все ответы верны.

19.Издержки и прибыль торгующих организаций включаются в:

А) розничную цену;

Б) оптовую цену предприятия;

В) закупочную цену;

Г) отпускную цену.

20. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие росту цен:
А) монополия предприятия;
Б) снижение издержек производства и обращения;
В) конкуренция;
Г) снижение налогов.

ВАРИАНТ № 3

Выберите один вариант ответа

1. Задачи предприятия определяются:
А) высшим руководством;
Б) коллективом предприятия;

В) ситуацией внутри предприятия;
Г) интересами владельца.

2. Назовите метод управления, основанный на материальной заинтересованности сотрудников в результатах труда:

А) экономический;

Б) социально-психологический;

В) организационно-административный;

Г) нет правильного варианта ответа.

3. Назовите метод руководства, основанный на обучении подчиненных правилам выполнения трудовых операций:

А) инструкции;

Б) распоряжение;

В) указания;

Г) инструктаж.

4. Этот метод воздействия применяется тогда, когда требуется точное и быстрое исполнение поручений без обсуждений и критических замечаний:

А) командование;

Б) требование;

В) просьба;

Г) принуждение.

5. Этот вид планирования определяется на более короткие отрезки времени (месяц, смена) и по отдельным структурным подразделениям:

А) стратегическое планирование;

Б) текущее планирование;

В) оперативное планирование;

Г) нет правильного варианта ответа.

6. Суть этого раздела бизнес-плана состоит в том, чтобы в сжатом виде, убедительно и четко информировать инвесторов об основных положениях предполагаемого проекта:

А) план маркетинга;

Б) организационный план;

В) оценка рисков;

Г) резюме.

7. Этот раздел бизнес-плана рассматривает вопросы материального обеспечения деятельности с целью наиболее эффективного использования имеющихся денежных средств:

А) план маркетинга;

Б) план производства;

В) организационный план;

Г) финансовый план.

8. Данный вид контроля предусматривает учет и анализ результатов разработки и реализации перспективной концепции развития организации:

А) стратегический контроль;

Б) оперативный контроль;

В) финансовый контроль;

Г) текущий контроль.

9. Определите вид контроля, объектами которого выступают производственные задания, качество работ, сроки проведения работ:

А) стратегический контроль;

Б) оперативный контроль;

В) финансовый контроль;

Г) заключительный контроль.

10. Назовите факторы, влияющие на снижение себестоимости продукции:
А) улучшение использования факторов производства;
Б) повышение организационно – технического уровня производства;
В) улучшение качества сырья;
Г) все варианты верны.

11. К себестоимости продукции относятся:
А) текущие затраты на производство;
Б) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и реализацию продукции;

В) затраты на оборудование;
Г) затраты на сырье, материалы и заработную плату работающих.

12. Что характеризует категория себестоимости продукции в производстве изделий из кожи? А) отраслевые затраты;

Б) общественно необходимые затраты;
В) индивидуальные затраты предприятия;
Г) средние народнохозяйственные затраты.

13. Как называется цена, определяемая уровнем цен стран экспортеров?

А) мировая;

Б) договорная;

В) государственная;

Г) биржевая.

14.Что входит в структуру цены: А) рентабельность;

Б) прямые налоги;
В) косвенные налоги;
Г) прибыль.

15. Цена на товары народного потребления для организаций посредников это: А) оптовая цена;

Б) свободно - отпускная;

В) закупочная;

Г) розничная.

16. Что не является элементом оптовой цены?

А) себестоимость;

Б) торговая надбавка;

В) прибыль;

Г) все ответы верны.

17. Государственное регулирование ценообразования распространяется на:
А) продукцию и услуги предприятий монополистов;
Б) базовые для экономики страны ресурсы;

В) социально значимые товары;
Г) все ответы верны.

18. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие снижению цен:
А) монополия предприятия;
Б) низкая эффективность использования оборудования;
В) конкуренция;
Г) нестабильность экономической ситуации.

19.Прибыль от продаж определяют:
А) вычитанием из валовой прибыли коммерческих и управленческих расходов;
Б) вычитанием из выручки от реализации полной себестоимости проданной продукции и НДС;
В) вычитанием из выручки от продаж полной производственной себестоимости;

Г) нет правильного варианта ответа.

20. Остаток после уплаты из валовой прибыли установленных законом налогов называется: А) прибыль;

Б) чистая прибыль;

В) выручка от реализации;

Г) нет правильного варианта ответа.

ВАРИАНТ № 4

Выберите один вариант ответа

1. Важнейшей задачей предприятия является:
А) создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия;
Б) получение дохода от реализации потребителям производимой продукции;

В) недопущение сбоев в работе предприятия;

Г) нет правильного варианта ответа.

2. Приказы, распоряжения, указания относятся к:

А) экономическим методам управления;

Б) социально-психологическим методам управления;

В) организационно-административным методам управления;

Г) нет правильного варианта ответа.

3. Форма распорядительного воздействия, обязательная для исполнения в пределах конкретной функции управления и структурного подразделения:

А) приказ;

Б) распоряжение;

В) указания;

Г) инструкции.

4. Этот способ воздействия, эффективен только в том случае, когда руководитель обладает большой полнотой власти или пользуется непререкаемым авторитетом:

А) командование;

Б) требование;

В) побуждение;

Г) вовлечение.

5. Этот вид плана служит средством обеспечения ритмичного выпуска продукции и доводит плановое задание до рабочих:

А) стратегический план;

Б) текущий план;

В) оперативный план;

Г) нет правильного варианта ответа.

6. В каком разделе бизнес-плана содержатся сведения о персонале, квалификационные требования?

А) план маркетинга;

Б) организационный план;

В) финансовый план;

Г) план производства.

7. В каком разделе бизнес-плана приводятся методы ценообразования, схема распространения товаров и т.д.

А) финансовый план;

Б) организационный план;

В) план маркетинга;

Г) план производства.

8. Данный вид контроля осуществляется в процессе исполнения плановых заданий, с целью своевременного выявления отклонений, препятствующих исполнению решений в полном объеме:

А) предварительный контроль;

Б) финансовый контроль;

В) заключительный контроль;

Г) текущий контроль.

9. Данный вид контроля организуется как разовое мероприятие, имеющее целевой характер:

А) текущий контроль;

Б) финансовый контроль;

В) заключительный контроль;

Г) выборочный контроль.

10. Издержки производства представляют собой:
А) расходы, непосредственно связанные с производством;
Б) затраты на подготовку производства;
В**)** затраты, связанные с совершенствованием продукции, повышением

квалификации работников;
Г) суммарные затраты на производство и продажу продукции, выраженные в денежной форме.

11. Полная себестоимость продукции включает:
А) затраты цеха на производство данного вида продукции;
Б) цеховую себестоимость и общехозяйственные расходы;
В) затраты на производство и реализацию продукции;
Г) коммерческие расходы.

12. Назовите пути снижения себестоимости:
А) снижение трудоемкости продукции;
Б) снижение производительности труда;
В) переход на другую систему уплаты налогов;
Г) нет правильного варианта ответа.

13. Как называется цена, которая устанавливается по согласованию сторон на определенные сроки и объемы продукции?
А) договорная;

Б) государственная;

В) мировая;

Г) биржевая.

14.Увеличение налога на прибыль производителей товаров может привести к …… отпускной цены.
А) уменьшению;
Б) увеличению;
В) стабилизации;

Г) нет правильного варианта ответа.

15. Назовите цену, которая формируется в сфере торговли:

А) оптовая цена;

Б) свободно - отпускная;

В) закупочная;

Г) розничная.

16. Что не является элементом отпускной цены?

А) себестоимость;

Б) НДС;

В) прибыль;

Г) все ответы верны.

17. Оптовая цена предприятия складывается:

А) из полной себестоимости продукции и налога на добавленную стоимость;

Б) полной себестоимости продукции и прибыли;

В) издержек и наценки посреднических организаций;

Г) затрат на производство продукции и нормы прибыли.

18. Государственное регулирование ценообразования распространяется на:
А) хлеб и хлебобулочные изделия;
Б) коммунальные платежи;
В) лекарственные средства;
Г) все ответы верны.

19. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие росту цен:
А) ажиотажный спрос;
Б) снижение издержек производства;
В) конкуренция;
Г) расширение прямых связей.

20.Денежные средства, поступающие на расчетный счет предприятия за реализованную продукцию, называют:

А) валовая прибыль;

Б) чистая прибыль;

В) выручка от реализации;

Г) нет правильного варианта ответа.

Ключи

№ вопроса	№ варианта				
	1	2	3	4	
1	г	г	а	б	
2	в	б	а	в	
3	г	а	г	б	
4	а	б	а	б	
5	в	г	в	в	
6	а	б	г	б	
7	а	в	г	в	
8	в	а	а	г	
9	в	г	б	г	
10	в	в	г	г	
11	б	г	б	в	
12	б	г	в	а	
13	в	в	а	а	
14	а	в	г	б	
15	а	а	в	г	
16	г	а	б	г	
17	б	в	г	б	
18	в	г	в	г	
19	в	а	б	а	
20	а	а	б	в	

Критерии оценивания тестов

Результат выполнения тестовых заданий студентом оценивается в баллах. Оценка ответа студента по результатам тестирования производится по 100 балльной системе. Если тесты решены и ответ верный, то за каждый правильный ответ ставится 5 баллов.

Реферат, эссе

Реферат является одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое

изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация, развитие навыков логического мышления, углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность и значение планирования как функции управления
2. Виды планов
3. Методика сбора информации
4. Особенности планирования деятельности подразделений предприятия
5. Планирование деятельности подразделения
6. Составление плана работы любого из подразделения выбранной организации
7. Психология делового общения
8. Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний
9. Методология разрешения конфликтов
10. Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед. Делегирование полномочий
11. Организация и методика проведения презентаций
12. Принятие управленческих решений
13. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений. Разработка рекомендаций по решению проблемы
14. Организация туристской деятельности
15. Методологические основы качества в туристической деятельности
16. Контроль за качеством работы подчиненных
17. Оценка качества работы подразделения и организации
18. Инновации в сертификации и стандартизации в управлении качеством на современном этапе
19. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии туризма
20. Инновационная деятельность в туристской сфере

Практическая часть

1. Управление инновационными программами развития туризма. Проблемы управления инновациями в туризме.

2. Цели, задачи и функции управления инновациями
3. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта
4. Общие положения ведения делопроизводства
5. Правила работы с офисной техникой
6. Оценить технические и санитарные условия в кабинете Трудовое право. Источники трудового права. Основные трудовые права и обязанности работников
7. Трудовые споры
8. Трудовой договор
9. Протокол
10.Отчет
11.Докладная записка
12.Приказ
13.Резюме
14.Должностная инструкция
15.Правила организации делопроизводства. Организация документооборота
16.Учет объема документооборота. Контроль за исполнением документов
17.Организация отчётности в туризме. Понятие «документ», «документоведение», «документационное обеспечение управления
18.Разработка алгоритма проведения инструктажа работников
19.Правовое регулирование туристской деятельности
20.Оформление туристской путевки, туристские формальности

Критерии оценивания ответов на экзамене:

Характеристика ответа	Оценка
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет	**отлично**

разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя	**хорошо**
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	**удовлетворительно**
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена	**неудовлетворительно**