

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.04 «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ»**

по специальности 43.02.10
«Туризм»
базовая подготовка

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	17
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля «Управление функциональным подразделением организации» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» базовой подготовки в части овладения междисциплинарными курсами, входящими в модуль.

Профессиональный модуль ПМ.04 состоит из двух дисциплин: МДК.04.01 «Управление деятельностью функционального подразделения» и МДК.04.02 «Современная оргтехника и организация делопроизводства», включает производственную практику (по профилю специальности) а также ПМ.04.ЭК «Квалификационный экзамен», который и является формой аттестации по профессиональному модулю.

Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элементы	Формы промежуточной аттестации
МДК. 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	зачет, дифференцированный зачет
МДК. 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	зачет, дифференцированный зачет
ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности)	дифференцированный зачет
ПМ.04.ЭК Квалификационный экзамен	Квалификационный экзамен

1.2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

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

общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

В результате изучения профессионального модуля ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации» обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;

- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы.

знать:

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

**2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ ПМ. 04 «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ» А ТАКЖЕ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Оценка качества подготовки обучающихся по профессиональному модулю ПМ. 04 осуществляется в ходе квалификационного экзамена.

В экзаменационный билет входят теоретические вопросы, изученные в междисциплинарных курсах «Управление деятельностью функционального подразделения», «Современная оргтехника и организация делопроизводства» и практическое задание.

Перечень вопросов из МДК.04.01 «Управление деятельностью функционального подразделения»

1. Возникновение управления. Развитие научного управления. Этапы развития управленческой мысли.
2. Ф. Тейлор – основоположник теории управления.
3. Принципы и функции управления А. Файоля.
4. Принципы построения формальной организации Л. Урвика.
5. Основные принципы построения и идеальной организации по М. Веберу.
6. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.
7. Стратегическое планирование в организации.
8. Права, обязанности и ответственность руководителя.
9. Понятие структуры организации, организационной структуры.
10. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.
11. Контроль деятельности функционального подразделения. Виды, этапы и правила контроля.
12. Понятие экономических методов управления.
13. Понятие, сущность и содержание административных методов управления.
14. Социально-психологические методы управления.
15. Власть и влияние руководителя.
16. Законная власть. Эталонная власть. Экспертная власть.
17. Власть, основанная на принуждении. Власть, основанная на вознаграждении.
18. Информационная власть. Ресурсная власть.
19. Понятие профессиональной этики. Общение руководителя и подчиненных.
20. Роль руководителя в системе управления. Стили руководства.
21. Функции и качества руководителя. Права, обязанности и ответственность руководителя.
22. Трудовой коллектив, личность, индивидуальность.
23. Морально-психологический климат коллектива.
24. Система оценки деловых и личностных качеств персонала.
25. Понятие мотивации в системе управления.
26. Понятие и сущность контроля в менеджменте. Этапы контроля. Виды контроля.
27. Понятие коммуникации. Межличностные коммуникации: формальные и официальные, неформальные.
28. Коммуникационные барьеры: микро барьеры, макро барьеры.
29. Карьера. Виды, этапы, планирование карьеры.
30. Отбор, подбор и найм персонала.
31. Понятие и сущность понятий «менеджмент», «организация», «система» и «управление».
32. Менеджмент как вид человеческой деятельности.
33. Организация как система управления. Особенности транспорта как объекта управления.
34. Особенности сферы сервиса как объекта управления.
35. Принципы менеджмента.
36. Задачи менеджмента.
37. Функции менеджмента.
38. Классификация методов менеджмента.
39. Экономические методы управления на туристских фирмах.
40. Финансовые методы управления на туристских фирмах
41. Планирование как функция и метод управления.
42. Сущность и значение стратегического планирования.
43. Сущности значение тактического планирования.
44. Применение оперативно календарного планирования на туристских фирмах

45. Особенности систем планирования на предприятиях сферы сервиса США, Европы и Японии.
46. Содержание и типы организационных структур.
47. Содержание и типы организационных структур.
48. Требования к организационным структурам управления на туристских фирмах предприятиях.
49. Сущность стратегического менеджмента.
50. Понятие внешней среды.
51. Понятие внутренней среды.
53. Анализ среды.
54. Разработка миссии и стратегии предприятия сферы сервиса.
55. Сущность и процесс контроля.
56. Характеристики эффективного контроля.
57. Оперативный контроллинг.
58. Стратегический контроллинг и его применение на туристских фирмах.
59. Теории принятия управленческих решений.
60. Моделирование управленческих решений для предприятий сферы сервиса и эксплуатации транспорта.
61. Способы и методы информационной поддержки управленческих решений.
62. Методы оптимизации управленческих решений.
63. Системный подход к управлению деятельностью элементов производственной системы.
64. Цели и задачи управления производством в туристских фирмах.
65. Разработка и реализация технической политики в туристских фирмах.
66. Суть и значение развития технологии производства.
67. Сущность производственной мощности.
68. Цели и задачи управления качеством оказываемых услуг и выпускаемой продукции.
69. Основные принципы управления качеством.
70. Методы управления качеством в туризме.
71. Лицензирование и сертификация услуг автосервиса как метод управления качеством.
72. Методы контроля качества.
73. Назначение запасов и необходимость управления ими.
74. Управленческие решения и системы управления запасами.
75. Различные подходы к управлению запасами на предприятиях сферы сервиса США, Европы и Японии.
76. Принципы и методы экологического менеджмента.
77. Экологическая политика предприятия.
78. Планирование экологических мероприятий.
79. Организация экологической деятельности.
80. Учет, отчетность, контроль и ответственность в экологическом менеджменте.

Перечень вопросов из МДК.04.02 «Современная оргтехника и организация делопроизводства»

1. Понятие о документе, виды документов, функции документов.
2. Системы документации, правила оформления управленческих документов.
3. Как связаны понятия "документ" и "информация"?
4. Какое значение имеют информация и документы в жизни человека и общества?
5. Какое определение понятия "документ" дано в Федеральном законе "Об информации, информатизации и защите информации"
6. Как развивалось понятие "документ"?
7. Почему информационная функция присуща всем документам?
9. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016
10. Реквизиты документов.
11. Каково назначение государственной системы документационного обеспечения управления?
12. Какова цель разработки инструкции по делопроизводству?
13. Системы документации подразделения

14. Общие требования к текстам и оформлению документов.
15. Дайте характеристику основных стилевых черт научного стиля.
16. Раскройте особенности подстилей и жанров научной речи.
17. Какие методы изложения используются в научной речи?
18. Чем обусловлены особенности популярного изложения материала в учебной речи?
19. Охарактеризуйте специфику научно-технической речи.
20. В чем заключаются особенности основных приемов изучения учебного материала?
21. Укажите основные признаки реферата как научного жанра.
22. В чем заключается сходство и различие между рефератом и рецензией?
23. Какими особенностями обладает лексика фразеология научного стиля?
24. Что является характерным для грамматики научного стиля?
25. Понятие документирования.
26. Организация работы с документами.
27. Система документации.
28. Нормативные документы по ДОУ: ЕГСД.ГСДОУ.
29. Нормативные документы по ДОУ: ГОСТ Р 6-30-2003. Разделы. Особенности каждого раздела.
30. Нормативные документы по ДОУ: инструкция по ведению.
31. Должностная инструкция.
32. Бланки документов, используемые в организациях.
33. Виды, особенности, Реквизиты штампа бланка: герб РФ, герб субъекта РФ, эмблема.
34. Утверждение документов
35. Согласование документов.
36. Документы, оформляемые на ПК.
37. Реквизит «Адресат».
38. Документы, оформляемые на ПК. Реквизит «Подпись»
39. Служебные письма. Виды. Состав реквизит.
40. Служебные справки. Виды. Состав реквизитов
41. Объяснительная записка. Виды. Состав реквизитов
42. Приказы по основной деятельности. Состав реквизитов
43. Выписки из приказа. Состав реквизитов
44. Основные принципы электронного делопроизводства
46. Протокол Виды. Состав реквизитов
47. Выписка из протокола. Состав реквизитов
48. Указания. Состав реквизитов
49. Распоряжения. Состав реквизитов
50. Докладные записки. Виды. Состав реквизитов
51. Составление и оформление договоров
52. Телеграммы. Виды. Составные части
53. Телефонограммы. Составные части
54. Общие правила организации документооборота
55. Прием и обработка входящих документов
56. Процесс создания исходящих документов и организация работы с ними
57. Регистрация документов на карточках
58. Регистрация документов в журнале
59. Оформление дел для сдачи в архив
60. Формирование дел для сдачи в архив
61. Главное правило документооборота.
62. Что такое корреспонденция?
63. Что входит в корреспонденцию?
64. Кто регулирует входящую корреспонденцию?
65. Что значит регистрация корреспонденции?
66. Как осуществляется документооборот в организации?
67. Виды внутренних документов.
68. Способы документирования.
69. Принципы автоматизации делопроизводства.

70. Автоматизированные рабочие места.
71. Классификация офисной техники.
72. Средства копирования, размножения и микрофильмирования.
73. Средства обработки документов.

Перечень примерных практических заданий

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли **руководителя**.

Ситуация «Да, но».

На совещании туристических агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают, чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

2. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли **руководителя**.

Ситуация «Позор».

Руководитель туристической формы постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99% сделана хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

3. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли **руководителя**.

Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится».

Руководитель туристической фирмы А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», -одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

4. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли **руководителя**.

Ситуация «Я глуп».

Сотрудница, ранее занимавшаяся оформлением туров, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

5. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли **руководителя**.

Ситуация «Пни меня».

Работник туристической фирмы А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

6. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли *руководителя*.

Ситуация «Сейчас я тебе покажу».

Руководитель туристической фирмы говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

7. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли *руководителя*.

Ситуация «Зал суда».

Ответственный за оформление туров А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще одна подобная игра или более разрушительный конфликт.

8. Совещание у директора тур фирмы «Атлант». Подводились итоги работы за первый квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И.И. Петрова. В свою очередь И.И. Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации холодильников и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В.П.Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт.

Разработайте модель эффективного управления конфликтом, решите конфликтную ситуацию.

9. Представьте себе, что Вы начальник отдела тур фирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Как Вы поступите в данной ситуации?

10. Представьте себе, что Вы начальник отдела тур фирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт.

Какова Ваша позиция в данной ситуации?

11. Представьте себе, что Вы начальник отдела тур фирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок.

Как Вы поведете себя в такой ситуации?

12. Представьте себе, что Вы начальник отдела тур фирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Работники организации не хотят работать в новых условиях, но оснащены инструментально.

13. Представьте себе, что вы менеджер по персоналу в тур фирме. На Вашем предприятии открыта вакансия на замещение должности Начальника отдела маркетинга. Одно из предложенных резюме Вас особо заинтриговало. Вы назначаете собеседование кандидату. На собеседование пришел претендент, мужчина 28 лет. Данные его резюме, компетентность и опыт работы превышают ваши ожидания. Это «именно тот», кого вы так долго искали. И вот соискатель сидит перед вами в весьма небрежной позе. Одна из первых его фраз звучит так: «Ну, давайте, задавайте мне свои вопросы. Я даже знаю, о чем именно вы меня спросите. Я все вопросы знаю наизусть».

Каковы Ваши действия в ходе собеседования? Почему кандидат так себя ведет и чего он хочет добиться этими словами? Точку зрения обоснуйте.

14. Представьте себе, что вы менеджер по персоналу тур фирмы. Вас вызвал к себе Председатель правления (директор тур фирмы) и сообщил: «Я вижу, что у нас проблемы с персоналом. Сотрудники работают плохо, а вы с ними не справляетесь. Поэтому я хочу сам во всем разобраться. Надо, чтобы вы провели анкетирование всех сотрудников. Выявили их интеллектуальный уровень и лояльность к нашему предприятию. Особенно меня интересуют новички. Результаты анкетирования положите мне на стол, я сам буду принимать решение о том, кто останется на предприятии и на какой должности». У вас иная точка зрения: с персоналом все в порядке. Вы проводите набор согласно требованиям руководства, новые сотрудники хорошо адаптируются на предприятии. Ваша организация нормально работает, план выполняется. Однако персонал недоволен тем, что Председатель правления принимает решения авторитарно, мнение коллектива ему не интересно. Предложения персонала по улучшению работы предприятия не только не внедряются, но даже не рассматриваются. Работники давно уже решают все производственные вопросы между собой, а директора не воспринимают: соглашаются, слушают, кивают, но руководителем-лидером - не считают. Директор это чувствует и нервничает, не понимая причин.

Со своей стороны вы хорошо осознаете, что директор, получив результаты анкетирования, может принять неэффективные решения, поскольку он не имеет специальных знаний в области подбора и расстановки персонала. А к тестированию по определению интеллекта вы вообще относитесь скептически.

Каковы ваши действия в сложившейся ситуации?

Вариант 1

1. Руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на:

- а) вознаграждении
- б) принуждении
- в) убеждении
- г) компромиссе

2. Процесс делегирования полномочий - это:

- а) передача ответственности нижестоящему руководителю
- б) передача полномочий нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
- в) передача полномочий и ответственности нижестоящему руководителю
- г) назначение нового руководителя и передача ему всей ответственности

3. Внешняя среда характеризуется:

- а) сложностью, масштабностью, предсказуемостью
- б) стабильностью, предсказуемостью, управляемостью
- в) сложностью, непредсказуемостью, подвижностью
- г) простотой, подвижностью, предсказуемостью

4. Цель анализа внешней среды организации:

- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
- б) определить ресурсный потенциал организации
- в) определить сильные и слабые стороны организации
- г) определить состояние рынка труда

5. Этапы, из которых состоит система контроля в организации:

- а) предварительного и заключительного
- б) предварительного, текущего и заключительного
- в) только из текущего контроля
- г) текущего и заключительного

6.. Назовите метод управления основанный на прямых директивных указаниях:

- а) экономический;
- б) социально-психологический;
- в) организационно-административный;
- г) нет правильного варианта ответа.

7. 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.

8. Принятие управленческого решения осуществляется:

- а) единолично - ответственным руководителем;
- б) группой ответственных работников;
- в) согласованием с различными органами;

9.Какая программа лояльности в программе САМО-ТурАгент не предусмотрена:

- а) балльная система (копятся и списываются баллы);
- б) процентная система (в зависимости от количества туров меняется процент скидки на следующий тур);
- в) смешанная (накапливаются баллы, а по туру предоставляется скидка в зависимости от объема накопленных баллов);
- г) новичкам.

10. Документ, адресованный вышестоящему руководителю, с изложением конкретной проблемы или постановкой вопроса и содержащий ответы и предложения – это:

- а) объяснительная записка;
- б) докладная записка;
- в) информационное письмо;
- г) письмо-извещение.

11. Письмо, своевременно информирующее заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившемся факте – это:

- а) акт;
- б) докладная записка;
- в) информационное письмо;
- г) справка.

12. Документ, объясняющий вышестоящему непосредственному руководителю причины невыполнения какого-либо поручения, нарушения трудовой или технологической дисциплины – это:

- а) докладная записка;
- б) объяснительная записка;
- в) акт о нарушении трудовой дисциплины;
- г) письмо-извещение.

13. Документ, отражающий производственную деятельность организации или подтверждающий сведения о ее работниках – это:

- а) приказ по основной деятельности;
- б) деловое (служебное) письмо;
- в) служебная записка;
- г) справка.

14. Письмо, которое содержит описание рекламируемых товаров или услуг – это:

- а) рекламация;
- б) объяснительная записка;
- в) рекламное письмо;
- г) сопроводительное письмо.

15. Письмо, содержащее не только напоминание о выполнении взятых обязательств, но и возможные меры, которые будут приняты при их невыполнении – это:

- а) докладная записка;
- б) письмо - извещение;
- в) письмо-напоминание;
- г) письмо - просьба.

16. Документ, составленный несколькими лицами (комиссией), подтверждающий установленные факты, события или действия, а также фиксирующий результаты ревизий, инвентаризаций, приема-передачи или списания материальных ценностей, прием законченных работ и т. д. – это:

- а) протокол;
- б) решение;
- в) деловое (служебное) письмо;
- г) акт.

17. Форма внутренней деловой переписки между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении – это:

- а) служебная записка;
- б) объяснительная записка;
- в) докладная записка;
- г) электронное письмо

18. Коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензии к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требование возмещения ущерба – это:

- а) оферта;
- б) письмо - извещение;
- в) судебный иск;
- г) рекламация.

19. Стандартный срок подготовки проектов постановлений, от поручения на подготовку до передачи на подпись, установлен в:

- а) 3 рабочих дня;
- б) 5 рабочих дней;
- в) 10 рабочих дней;

г) 15 рабочих дней.

20. Согласование и визирование проекта постановления организует

- а) исполнитель;
- б) секретарь;
- в) лицо, заинтересованное в скорейшем подписании постановления;
- г) все предыдущие ответы не верны.

21. Укажите устройство ввода алфавитно-цифровой информации:

- а) клавиатура
- б) микрофон
- в) камера
- г) порт

22. Письмо, которое составляют при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей – это:

- а) письмо - извещение;
- б) рекламное письмо;
- в) сопроводительное письмо;
- г) объяснительная записка.

Выберите несколько правильных вариантов ответа

23. Проблема эффективности управленческих решений в менеджменте является составной частью проблемы использования управленческого...

- а) времени;
- б) потенциала;
- в) персонала;
- г) труда.

24. Организационно-распорядительные методы управления:

- а) инструкция
- б) приказ
- в) убеждение
- г) премирование

25. Основные функции менеджмента:

- а) мотивация
- б) планирование
- в) контроль
- г) финансирование

26. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

Установите последовательность:

27. Установите последовательность этапов процесса планирования:

- а) вариантное составление программы (вариантное проектирование).
- б) определение непосредственных исполнителей и доведение планов до них
- в) постановка целей и задач
- г) составление программы действий (проектирование).
- д) выявление необходимых ресурсов и их источников

Установите соответствие:

28. Соотнесите структуру управления с её характеристикой:

1. Линейно-функциональная структура управления
 2. Иерархическая структура управления
 3. Линейная структура управления
 4. Матричная структура управления
- а) Структура с вертикальной формой управления (контроля) элементами, входящими в неё.

Фактически это пирамида, каждым уровнем которой управляет более высокий уровень

б) Обеспечивает такое разделение управленческого труда, при котором линейные звенья управления призваны командовать, а функциональные - консультировать, помогать разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов

в) Во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления.

г) Совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. При функционировании программно-целевой структуры управляющее воздействие направлено на выполнение определенной целевой задачи, в решении которой участвуют все звенья организации

Дополните предложение:

29. Организационные формы и методы привлечения на вакантные позиции кандидатов, обладающих возможностями, требуемыми для того, чтобы помочь предприятию достичь целей _____

Вариант 2.

1. Факторы, относящиеся к внутренней среде организации:

- а) цели, задачи, технология, реклама, персонал
- б) потребители, поставщики, местные органы управления
- в) цели, задачи, технология, структура, персонал
- г) среда косвенного воздействия

2. Цель управления это:

- а) видение будущего, которое желательно достичь
- б) желательное, необходимое и возможное состояние управляемой системы
- в) результат, на достижение которого направлено управление
- г) объективная тенденция развития организации

3. Заключительный этап фазы подготовки управленческого решения:

- а) выбор оптимального варианта решения
- б) уяснение проблемы
- в) постановка задачи
- г) разработка вариантов решения

4. Этап управления, на котором принимается решение о распределении полномочий между руководителями:

- а) планирования
- б) контроля
- в) исследования
- г) организации

5. Экономические факторы мотивации:

- а) система заработной платы и премирования
- б) издание приказов и распоряжений
- в) внушение убеждение
- г) вручение благодарности и грамот.

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

- а) замечание;
- б) выговор;
- в) увольнение по соответствующим основаниям;

г) все варианты верны.

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

- а) предварительный контроль;
- б) оперативный контроль;
- в) заключительный контроль;
- г) текущий контроль.

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

- а) убеждение;
- б) подражание;
- в) побуждение;
- г) вовлечение

10. Для оформления заявки клиента в программе САМО-ТурАгент не предусмотрено:

- а) сформировать маршрут либо выбрать стандартный;
- б) определить дату поездки;
- в) заполнить анкетные данные туристов;
- г) определить статус покупателя (физическое лицо или туристское агентство);
- д) осуществить бронирование услуг тура (отели, рейсы, визы, страховки, трансферы, экскурсии и др.) с указанием цены каждой услуги;
- е) оформить скидки, доплаты и комиссии и сформировать итоговую стоимость тура,
- ж) проверить задолженность по уплате налогов

11. Правовой акт, определяющий статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности – это:

- а) штатное расписание;
- б) правила внутреннего трудового распорядка;
- в) инструкция организационно-методического назначения;
- г) положение об организации.

12. Документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом (совещанием, конференцией, советом и т. д.) поставленных вопросов и принятых решений – это:

- а) диктофон;
- б) постановление;
- в) акт;
- г) протокол

13. Документ, детально регламентирующий вопросы повседневной деятельности предприятия – это:

- а) штатное расписание;
- б) правила внутреннего трудового распорядка;
- в) устав организации;
- г) правила техники безопасности.

14. Правовой акт руководителя предприятия – это:

- а) договор;
- б) лишение премии;
- в) приказ;
- г) любые действия руководителя.

15. Совокупность широко применяемых в управлении видов документов, издаваемых руководством организации, содержащих управленческие решения, направленные на реализацию стоящих перед организацией текущих и перспективных задач, и обладающих юридической силой – это:

- а) распорядительные документы;
- б) деловые (служебные) письма;
- в) организационные документы;
- г) информационно-справочные документы.

16. Изменения в штатное расписание вносятся:

- а) приказом руководителя организации;

- б) инспектором отдела кадров;
- в) по согласованию с директором по персоналу;
- г) циркулярным письмом вышестоящей организации.

17. Укажите устройство обработки информации:

- а) клавиатура
- б) процессор
- в) системный блок
- г) монитор

18. Письменное предложение одного лица другому лицу, выражающему желание заключить с ним договор – это:

- а) оферта;
- б) деловое (служебное) письмо;
- в) договор о сотрудничестве;
- г) заявление.

19. Устав организации утверждается:

- а) генеральным директором;
- б) руководителем налоговой инспекции;
- в) протоколом собрания трудового коллектива;
- г) учредителями (участниками).

20. Изменения в штатное расписание вносятся:

- а) приказом руководителя организации;
- б) инспектором отдела кадров;
- в) по согласованию с директором по персоналу;
- г) циркулярным письмом вышестоящей организации.

21. 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

Выберите несколько вариантов ответа:

22. Если сотрудник, визирующий документ, не согласен частично или полностью с текстом документа, он должен:

- а) отказаться визировать документ с последующим объяснением руководству своей позиции;
- б) завизировать документ;
- в) внести коррективы в документ;
- г) уничтожить документ.

23. К распорядительным документам относятся:

- а) приказ;
- б) распоряжение;
- в) справка;
- г) объяснительная записка.

24. Элементы имиджа руководителя, придерживающегося авторитарного стиля управления:

- а) яркие краски в одежде
- б) классический стиль кабинета
- в) строгий деловой костюм
- г) доброжелательную атмосферу общения

25. Устройства, которые подключаются к микропроцессору через системную шину и соответствующие контроллеры:

- а) устройства вывода
- б) системный блок
- в) устройства обработки информации
- г) периферийные устройства

Установите последовательность:

26. Установите последовательность движения исходящих документов в организации:

- а) регистрация
- б) подписание
- в) подготовка проекта документа
- г) отправка
- д) согласование проекта документа и доработка по замечаниям

Установите соответствие:

27. Соотнесите определение видов планирования развития организации с их характеристикой:

1. Стратегическое (перспективное) планирование
 2. Тактическое (среднесрочное) планирование
 3. Оперативное (текущее) планирование
- а) процесс определения направления развития компании, включающий в себя установление приоритетов и принятие решений о том, как будут распределяться ресурсы, в целях поддержки выработанной концепции
- б) производственно-финансовое и исполнительское планирование, ориентированное на дополнение, детализацию, внесение корректив в намеченные ранее планы и графики работ.
- в) процесс подробного определения задач и действий, необходимых для достижения заданных целей в рамках стратегического плана, обычно выполняется на период от года до нескольких лет

28. Какие жанры основной деловой документации выделяют:

1. Сфера применения связана с управлением персоналом;
 2. Содержат информацию о научных и технических исследованиях, разработках;
 3. Относятся к финансовой и бухгалтерской отчетности;
 4. Подтверждают экономическую деятельность.
- а) - финансово-бухгалтерские
- б) - кадровые
- в) - коммерческие
- г) – научно-технические.

29. Документ, направляемый с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий – это _____

**3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.04
«УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Оценка при ответе студента на квалификационном экзамене по вопросам и заданиям билета по ПМ.04. «Управление функциональным подразделением организации» выражается в баллах, где суммируются все критерии и показатели и переводятся в следующие оценки:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемым вопросам, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями и навыками по МДК.04.01, МДК.04.02 и практическими заданиями в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности; правильно решает задачи, делая ссылки на НПА;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа на вопросы и в решении практических заданий;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа и в решении практических заданий:

ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе и в решении практических заданий. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, неверно решены задачи.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // СЗ РФ. 1994 № 32 Ст. 3301
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996 № 5 Ст. 410
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ // СЗ РФ. 2006 № 52 Ч. 1 Ст. 5496
4. Директива Совета ЕЭС от 13.06.1990 № 90/314/ЕЕС «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» // European Private Law. 2000 Vol. 11 The Hague: Kluwer Law International.
5. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // СЗ РФ. 1996 № 3 Ст. 140
6. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1996 № 49 Ст. 5491
7. Письмо Роспотребнадзора от 08.12.2010 № 01/17240-0-32 «О мерах, направленных на обеспечение безопасности российских туристов в странах временного пребывания» // СПС «Консультант Плюс».
8. Письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 № 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» (документ официально опубликован не был) // СПС «Консультант-Плюс».
9. Письмо Роспотребнадзора от 07.08.2009 № 01/11347-9-32 «Об осуществлении контроля (надзора) за исполнением законодательства о защите прав потребителей при оказании туристских услуг» // СПС «Консультант Плюс».
10. Постановление Правительства РФ от 31.12.2004 № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму» // СЗ РФ. 2005 № 2 Ст. 159
11. Постановление Правительства РФ от 10.08.2016 № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» (вступает в силу с 1 января 2017 г.) / СПС «Консультант Плюс».
12. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // СЗ РФ. 1997 № 34 Ст. 3980
13. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // СЗ РФ. 2007 № 30 Ст. 3942
14. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2015 № 42 Ст. 5796
15. Постановление Правительства РФ от 27.02.2013 № 162 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда» // СЗ РФ. 2013 № 9 Ст. 958
16. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012 № 9
17. Приказ Минкультуры РФ от 27.06.2012 № 666 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, тур агентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного

пребывания // Российская газета. 2012 № 5853

18. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» // Российская газета (специальный выпуск). 2015 № 24/1.

19. ГОСТ Р. 53522—2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Общие положения» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 № 772-ст) // СПС «Консультант Плюс».

20. ГОСТ Р. 53423—2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 03.11.2009 № 496-ст) // СПС «Консультант Плюс».

21. ГОСТ 32612—2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26.03.2014 № 229-ст) // СПС «Консультант Плюс».

22. ГОСТ Р. 50690—2000 «Туристские услуги. Общие требования» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 16.11.2000 № 295-ст) // СПС «Консультант Плюс».

23. ГОСТ Р. 50681—2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.11.2010 № 580-ст) // СПС «Консультант Плюс».

24. ГОСТ Р. 50644—2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 № 773-ст) // СПС «Консультант Плюс».

25. ГОСТ Р. 54600—2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.12.2011 № 734-ст) // СПС «Консультант Плюс».

26. ГОСТ Р. 54604—2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 № 738-ст) // СПС «Консультант Плюс».

27. ГОСТ Р. ЕН 13809—2012 «Туроператоры и тур агенты. Терминология» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.11.2012 № 1609-ст) // СПС «Консультант Плюс».

Основные источники:

1. *Ветитнев, А. М.* Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929>

2. *Доронина, Л. А.* Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 270 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530252>

3. *Корнеев, И. К.* Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523611>

4. *Кузнецов, И. Н.* Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523613>

5. *Мотышина, М. С.* Менеджмент туризма : учебник для среднего

профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198>

6. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930>

Дополнительные источники:

7. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

8. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129199.html>

9. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>

10. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>

11. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>