

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 06.07.2026 17:02:26
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТООБОРОТ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
 Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 4 з.е.
 в академических часах: 144 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Волкова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экскурсовод (гид)", утвержден приказом Минтруда России от 24.12.2021 № 913н; "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Специалист по организации конгрессных мероприятий", утвержден приказом Минтруда России от 19.06.2024 № 303н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Развитие коммуникативных навыков;
- Овладение техниками ведения переговоров;
- Изучение основ деловой этики и документооборота.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Знать:

УК-2.2/Зн1 Теоретические основы выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Уметь:

УК-2.2/Ум1 Выбрать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Владеть:

УК-2.2/Нв1 Навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников

Знать:

УК-3.1/Зн1 Теоретические основы и методы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, учета особенностей поведения и интересов других участников

Уметь:

УК-3.1/Ум1 Определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывать особенности поведения и интересы других участников

Владеть:

УК-3.1/Нв1 Навыками определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, учета особенностей поведения и интересов других участников

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Знает основные показатели и методы оценки качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Знать:

ОПК-3.1/Зн1 Основные показатели и методы оценки качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Уметь:

ОПК-3.1/Ум1 Определять основные показатели и методы оценки качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Владеть:

ОПК-3.1/Нв1 Навыками применения основных показателей и методов оценки качества услуг и их характеристик; нормативно-правовой документации, регламентирующей оценку качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

ОПК-6.2 Осуществляет документооборот в соответствии с нормативными требованиями к организации профессиональной деятельности

Знать:

ОПК-6.2/Зн1 Теоретические основы осуществления документооборота в соответствии с нормативными требованиями к организации профессиональной деятельности

Уметь:

ОПК-6.2/Ум1 Осуществлять документооборот в соответствии с нормативными требованиями к организации профессиональной деятельности

Владеть:

ОПК-6.2/Нв1 Навыками осуществления документооборота в соответствии с нормативными требованиями к организации профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Очно-заочная форма обучения - 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
ОПК-3.1 Знает основные показатели и методы оценки качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Маркетинг, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

ОПК-6 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности		
ОПК-6.2 Осуществляет документооборот в соответствии с нормативными требованиями к организации профессиональной деятельности	Основы учета и финансовой отчетности, Предпринимательское дело, Учебная практика: ознакомительная практика, Финансовая и налоговая система РФ	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Гражданское право, Основы права	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Инвестиционный анализ, Консультационный проект, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Производственная практика: сервисная практика, Управление рисками
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников	Адаптация лиц с ОВЗ, Командообразование и работа в команде, Общественный проект "Обучение служением", Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	144	4	36	18	18	0,15	89,85	Зачет
Всего	144	4	36	18	18	0,15	89,85	18

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	144	4	4	2	2	0,15	121,85	Зачет
Всего	144	4	4	2	2	0,15	121,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	55,85	8	8	39,85
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	14,85	2	2	10,85
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	14	2	2	10
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	14	2	2	10
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	13	2	2	9
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	70	10	10	50
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	14	2	2	10

Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	14	2	2	10
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	14	2	2	10
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	14	2	2	10
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	14	2	2	10

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	54	1	1	52
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	13,5	0,25	0,25	13
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	13,5	0,25	0,25	13
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	13,5	0,25	0,25	13
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	13,5	0,25	0,25	13
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	71,85	1	1	69,85
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	14,4	0,2	0,2	14
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	14,4	0,2	0,2	14
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	14,4	0,2	0,2	14

Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	14,4	0,2	0,2	14
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	14,25	0,2	0,2	13,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Задачи тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	тестирование	Зачет
2	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	Задачи	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В проектной заявке сформулирована цель: «Создать и запустить производство экологичной упаковки для пищевой промышленности в г. Казани в течение 12 месяцев».</p> <p>Какая из перечисленных задач НЕ соответствует этой цели и нарушает логику декомпозиции?</p> <p>А. Разработать техническое задание на оборудование и провести тендер на поставку линии розлива.</p> <p>Б. Получить разрешительную документацию (сертификаты соответствия) на продукцию.</p> <p>В. Организовать обучение сотрудников по программе «Тайм-менеджмент и личная эффективность».</p> <p>Г. Провести пробный запуск и отгрузить пилотную партию 3 контрагентам для тестирования.</p> <p>Д. Разработать маркетинговую стратегию выхода на рынок Татарстана.</p>	В	УК-2
2	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Вы формируете смету проекта на грант Фонда содействия инновациям. Согласно правилам КВР (коды видов расходов), в каком разделе сметы допустимо заложить расходы на выплату налогов (НДФЛ и страховые взносы) с зарплаты сотрудников?</p> <p>А. В статье «Приобретение оборудования» (КВР 244/242).</p> <p>Б. В статье «Прочие прямые расходы» (КВР 244) как отдельный подпункт.</p> <p>В. В статье «Командировочные расходы» (КВР 112) по аналогии с суточными.</p> <p>Г. В статье «Оплата труда» (КВР 110) как часть Фонда оплаты труда (вместе с окладами).</p> <p>Д. В статье «Услуги сторонних организаций» (КВР 244) как аутсорсинг бухгалтерии.</p>	Г	УК-2

3	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>У Вас есть проект стоимостью 2 500 000 рублей. Вы можете подать заявку в Фонд А (грант до 3 млн, софинансирование 30%, срок рассмотрения 3 месяца, экспертиза строгая) или в Фонд Б (грант до 1 млн, софинансирование 15%, срок рассмотрения 1 месяц, упрощенная отчетность). Проект срочный, запуск нужен через 4 месяца, и у Вас есть 500 000 рублей собственных средств. Какой выбор является оптимальным с учетом ограничений по времени и ресурсам?</p> <p>А. Подать заявку только в Фонд А, так как сумма покрывает весь бюджет. Б. Подать заявку только в Фонд Б, так как там быстрее и проще. В. Подать заявку в оба фонда одновременно (диверсификация), но в Фонд Б — как приоритет для старта, а в Фонд А — на развитие. Г. Отказаться от грантов и взять кредит в банке. Д. Просить софинансирование у партнеров вместо гранта.</p>	УК-2
Ответ:	В	
4	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Ваш проект получил грант в размере 1,5 млн рублей из федерального бюджета (субсидия). Вы планируете закупить компьютеры для проектного офиса на сумму 350 000 рублей. Какая правовая норма накладывает на вас ограничение при выборе поставщика?</p> <p>А. Трудовой кодекс (ст. 136 о сроках выплаты зарплаты). Б. Федеральный закон № 44-ФЗ (контрактная система в сфере закупок для государственных нужд). В. Федеральный закон № 223-ФЗ (закупки отдельными видами юрлиц). Г. Гражданский кодекс (ст. 702 о договоре подряда). Д. Налоговый кодекс (ст. 346.11 об УСН).</p>	УК-2
Ответ:	Б	
5	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В Вашей проектной команде всего 3 человека. На этапе реализации один из ключевых сотрудников уходит в декретный отпуск. Это является реализацией какого типа ограничений для проекта?</p> <p>А. Правовое ограничение (нарушение КВР). Б. Финансовое ограничение (нехватка бюджета). В. Кадрово-ресурсное ограничение и операционный риск. Г. Временное ограничение (срыв календарного плана). Д. Форс-мажорное обстоятельство (непреодолимая сила).</p>	УК-2
Ответ:	В	
6	<p>Соотнесите элемент проектной иерархии с его конкретным примером для проекта по созданию мобильного приложения для предпринимателей</p> <p>Элемент проектной иерархии</p> <p>А. Цель проекта (SMART) Б. Задачи проекта (декомпозиция) В. Ресурсные ограничения</p> <p>Конкретный пример</p> <p>1. Разработать дизайн-макет, написать код, протестировать бета-версию, выложить в AppStore. 2. Разработать и запустить мобильное приложение для учета финансов МСП с функцией интеграции с банками, обеспечив 1000 скачиваний в первые 6 месяцев. 3. Бюджет 2 млн руб., команда из 4 человек (2 разработчика, дизайнер, проджект), срок 6 месяцев.</p>	УК-2
Ответ:	А-2 Б-1 В-3	
7	<p>Соотнесите правовую норму или ограничение с оптимальным способом ее соблюдения в проекте.</p> <p>Норма/ограничение</p> <p>А. Требование софинансирования 30% от грантодателя Б. Обязательные торги по 44-ФЗ при закупке свыше 300 тыс. руб. за бюджетный счет В. Запрет на покупку алкоголя, премий и непроектных товаров по гранту</p> <p>Способ решения</p> <p>1. Разбить закупку на части менее 100 000 руб. и работать с единственным поставщиком. 2. Заключение договора с партнером на аренду помещения (имущественный взнос) и внести его как денежную оценку в смету. 3. Мотивировать команду нематериально (публичные благодарности, доп. выходные) или закладывать стимулирующие выплаты как часть ФОТ в штатном расписании.</p>	УК-2
Ответ:	А-2 Б-1 В-3	
8	<p>Соотнесите тип имеющихся ресурсов в команде с оптимальным фандрайзинговым инструментом, который эффективнее всего использовать.</p> <p>Ресурс команды</p> <p>А. В команде есть SMM-специалист и видеограф Б. Команда имеет сильный технологический прототип (MVP) и инженеры В. Команда умеет работать с документами и имеет бухгалтера</p> <p>Оптимальный инструмент</p> <p>1. Подача заявки на грант Фонда президентских грантов 2. Запуск краудфандинговой кампании на Planeta.ru с качественным видео-питчем. 3. Подача заявки в Фонд содействия инновациям (ФСИ) по программе «Старт».</p>	УК-2

	<p>Ответ:</p> <p>А-2 Б-3 В-1</p>	
9	<p>Расположите в правильной последовательности шаги по декомпозиции проектной цели в задачи и ресурсы (согласно логике проектного менеджмента)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выделить этапы (вехи) проекта и точки контроля. 2. Разбить работы на конкретные задачи (пакеты работ) с назначением ответственных. 3. Сформулировать конечную цель по SMART (конкретную, измеримую, достижимую). 4. Оценить необходимые ресурсы (время, бюджет, люди) для каждой задачи. <p>Ответ: 3→2→4→1</p>	УК-2
10	<p>У Вас срочный проект, денег хватает только на 4 задачи из 6. Расположите задачи в порядке приоритета с точки зрения обязательности (от самой критичной к наименее критичной)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение итоговой конференции с инвесторами (презентация результатов). 2. Закупка сырья для первой тестовой партии (основной продукт проекта). 3. Разработка дизайна бренда и сувенирной продукции (футболки, кружки). 4. Получение сертификата соответствия на продукцию (обязательное требование закона). 5. Аренда офиса для команды. 6. Оплата разработки сайта проекта. <p>Ответ: 2→4→1→5→6→3</p>	УК-2
11	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В процессе разработки нового туристического продукта команда менеджеров столкнулась с необходимостью распределить обязанности. Согласно теории командных ролей Р.М. Белбина, сотрудник, который организует работу команды, координирует действия участников и четко определяет цели, выполняет роль:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Генератора идей Б. Координатора (Председателя) В. Разведчика ресурсов Г. Контролера-оценивающего Д. Исполнителя <p>Ответ: Б</p>	УК-3, ОПК-3
12	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Для успешного социального взаимодействия в команде при разработке туристического маршрута менеджеру необходимо учитывать индивидуальные особенности поведения коллег. Ключевым элементом эффективной коммуникации в этом процессе является:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Исключение обратной связи для ускорения работы Б. Преимущественное использование письменных распоряжений В. Использование исключительно делового стиля общения без учета личных качеств Г. Умение слушать и слышать собеседника, проявляя эмпатию Д. Проведение собраний без предварительной повестки <p>Ответ: Г</p>	УК-3, ОПК-3
13	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>При реализации своей роли в команде по продвижению туристического агентства в социальных сетях, менеджер демонстрирует способность брать личную ответственность за общий результат. Это качество соответствует такому аспекту компетенции УК-3, как:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Определение своей роли в команде Б. Соблюдение установленных норм и правил командной работы, ответственность за результат В. Анализ социальных проблем с использованием психологической терминологии Г. Применение знаний об обществе как системе Д. Использование невербальных средств коммуникации <p>Ответ: Б</p>	УК-3, ОПК-3
14	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В процессе командной работы над созданием тура выходного дня возник конфликт из-за разногласий в оценке маршрута. Менеджер, применяя стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели, должен в первую очередь:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Принять свою точку зрения как единственно верную Б. Передать решение конфликта вышестоящему руководству В. Организовать обсуждение, направленное на поиск компромиссного решения с учетом интересов всех членов команды Г. Изменить состав команды Д. Прекратить обсуждение и принять волевое решение <p>Ответ: В</p>	УК-3, ОПК-3
15	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>При подготовке коммерческого предложения для туристического оператора команда должна обмениваться информацией, знаниями и опытом. Эффективность этого обмена напрямую зависит от:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Количества проведенных совещаний Б. Объема письменной документации В. Установления открытой и доверительной коммуникации, где каждый член команды может высказать свое мнение Г. Строгой иерархической структуры команды Д. Наличия общей рабочей папки на сервере 	УК-3, ОПК-3

	<p>Ответ: В</p>	
16	<p>Установите соответствие между командной ролью по Р.М. Белбину и ее характеристикой в контексте разработки туристического продукта</p> <p>Командная роль</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Генератор идей 2. Исполнитель 3. Контролер-оценивающий 4. Координатор <p>Характеристика</p> <p>А. Контролирует качество выполняемых задач, выявляет ошибки и недочеты</p> <p>Б. Генерирует новые, нестандартные решения и идеи для туристических продуктов</p> <p>В. Организует работу команды, координирует действия, ставит цели</p> <p>Г. Воплощает идеи в жизнь, последовательно выполняет поставленные задачи</p> <p>Ответ: 1-Б 2-Г 3-А 4-В</p>	УК-3, ОПК-3
17	<p>Установите соответствие между этапом командной динамики (модель Б. Такмана) и действием, характерным для этапа при создании туристического агентства.</p> <p>Этап развития команды</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование 2. Шторм 3. Нормирование 4. Исполнение <p>Характерное действие</p> <p>А. Четкое распределение ролей, продуктивная работа над созданием турпакетов</p> <p>Б. Знакомство участников, определение общих целей и задач агентства</p> <p>В. Возникновение конфликтов и разногласий по поводу стратегии продвижения</p> <p>Г. Выработка общих норм и правил взаимодействия в коллективе</p> <p>Ответ: 1-Б 2-В 3-Г 4-А</p>	ОПК-3, УК-3
18	<p>Установите соответствие между стилем руководства и описанием поведения руководителя туристического отдела при решении кризисной ситуации</p> <p>Стиль руководства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Авторитарный 2. Демократический 3. Либеральный <p>Описание поведения</p> <p>А. Руководитель делегирует решение проблемы команде, предоставляя полную свободу действий</p> <p>Б. Руководитель единолично принимает решение, не обсуждая его с командой</p> <p>В. Руководитель учитывает мнение команды, принимает коллегиальное решение</p> <p>Ответ: 1-Б 2-В 3-А</p>	УК-3, ОПК-3
19	<p>Установите правильную последовательность действий менеджера по туризму при командообразовании для разработки нового маршрута.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение цели и задач разработки маршрута 2. Выявление ролей, необходимых для достижения цели 3. Формирование команды и распределение ролей с учетом индивидуальных особенностей членов команды 4. Реализация плана и мониторинг результатов с последующей корректировкой <p>Ответ: 1→2→3→4</p>	УК-3, ОПК-3
20	<p>Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликта в команде туристического агентства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ причин и источников конфликта 2. Выработка альтернативных вариантов решения с учетом стратегии сотрудничества 3. Установление контакта и выяснение позиций сторон 4. Выбор и реализация наиболее приемлемого для всех решения 5. Оценка эффективности принятого решения и его влияния на достижение командной цели <p>Ответ: 1→3→2→4→5</p>	УК-3, ОПК-3
21	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В соответствии с законодательством Российской Федерации субъекты туристской деятельности могут осуществлять свою деятельность в различных организационно-правовых формах. К коммерческим организациям, которые вправе заниматься туристской деятельностью, относятся:</p> <p>А. Общественная организация и ассоциация</p> <p>Б. Общество с ограниченной ответственностью и акционерное общество</p> <p>В. Потребительский кооператив и фонд</p> <p>Г. Учреждение и автономная некоммерческая организация</p> <p>Д. Религиозная организация и политическая партия</p>	ОПК-6

	Ответ:	Б	
22	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Согласно нормам делопроизводства, установленным государственным стандартом, бланк документа с угловым расположением реквизитов оформляется следующим образом:</p> <p>А. Реквизиты располагаются вдоль верхнего поля документа</p> <p>Б. Реквизиты располагаются в правом верхнем углу документа</p> <p>В. Реквизиты располагаются по центру документа</p> <p>Г. Реквизиты располагаются в левом верхнем углу документа</p> <p>Д. Реквизиты располагаются в нижней части документа</p>		ОПК-6
	Ответ:	Г	
23	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В соответствии с требованиями к оформлению официальных документов, реквизит «подпись» в документе, оформленном не на бланке организации, должен содержать:</p> <p>А. Только фамилию и инициалы должностного лица</p> <p>Б. Полное наименование должности, личную подпись и расшифровку подписи (инициалы, фамилию)</p> <p>В. Только наименование организации</p> <p>Г. Только печать организации</p> <p>Д. Только дату подписания документа</p>		ОПК-6
	Ответ:	Б	
24	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В тексте какого вида внутреннего документа в соответствии с правилами документооборота обязательно указывается количество изготовленных экземпляров?</p> <p>А. Протокол совещания</p> <p>Б. Докладная записка</p> <p>В. Служебная записка</p> <p>Г. Акт</p>		ОПК-6
	Ответ:	Г	
25	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>При осуществлении профессиональной деятельности в сфере туризма менеджер обязан соблюдать требования Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Согласно данному закону, туристический продукт формируется:</p> <p>А. Туристом самостоятельно на основе открытых источников</p> <p>Б. Туроператором, который несет ответственность за качество всех входящих в него услуг</p> <p>В. Туристическим агентом, реализующим продукт</p> <p>Г. Страховой компанией, обеспечивающей безопасность туриста</p> <p>Д. Государственным органом по туризму</p>		ОПК-6
	Ответ:	Б	
26	<p>Установите соответствие между видом нормативно-правового акта и его содержанием в сфере туристской деятельности.</p> <p>Вид нормативно-правового акта</p> <p>1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»</p> <p>2. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу»</p> <p>3. Инструкция по делопроизводству организации</p> <p>4. Международные договоры РФ в сфере туризма</p> <p>А.. Устанавливает единые требования к оформлению документов в организации</p> <p>Б. Определяет права и обязанности туроператоров и турагентов</p> <p>В. Регулирует порядок въезда и пребывания иностранных туристов в РФ</p> <p>Г. Устанавливает внутренние правила создания и движения документов в компании</p>		ОПК-6
	Ответ:	1-Б 2-А 3-Г 4-В	
27	<p>Установите соответствие между этапом процесса оказания туристической услуги и документом, который обеспечивает качество этого этапа.</p> <p>Этап процесса оказания услуги</p> <p>1. Информирование и консультирование клиента</p> <p>2. Заключение договора и формирование тура</p> <p>3. Реализация тура (трансфер, проживание, экскурсии)</p> <p>4. Завершение обслуживания (возврат)</p> <p>Документ обеспечения качества</p> <p>А. Акт приема-передачи туристического продукта</p> <p>Б. Памятка для туриста (информационный листок)</p> <p>В. Заявка на бронирование с детализацией услуг</p> <p>Г. Бланк рекламации / претензионный акт</p>		ОПК-6
	Ответ:	1-Б 2-В 3-А 4-Г	

28	Установите соответствие между видом документа в туристической компании и его правовым значением Вид документа 1. Договор о реализации туристического продукта 2. Акт приема-передачи туристических услуг 3. Ваучер (турагентский ваучер) 4. Договор с поставщиком услуг (отелем, перевозчиком) Правовое значение А. Фиксирует факт оказания услуги и является основанием для оплаты Б. Подтверждает право туриста на получение заявленных услуг В. Устанавливает юридические отношения между туроператором и турагентом Г. Закрепляет обязательства сторон при бронировании услуг	ОПК-6
	Ответ:	
29	Установите правильную последовательность этапов документооборота при работе с входящим документом (претензией туриста) в соответствии с нормативными требованиями. 1. Рассмотрение документа руководителем и наложение резолюции 2. Регистрация документа в журнале входящей корреспонденции 3. Исполнение документа и подготовка ответа 4. Прием и первичная обработка документа (проверка комплектности) 5. Отправка ответа и подшивка дела в архив	ОПК-6
	Ответ:	
30	Установите правильную последовательность действий менеджера по туризму при заключении договора с клиентом в соответствии с требованиями законодательства. 1. Проверка документов, удостоверяющих личность клиента 2. Согласование с клиентом условий тура (маршрут, даты, цена) 3. Подписание договора обеими сторонами 4. Заполнение типовой формы договора на реализацию туристического продукта 5. Передача клиенту заверенных копий договора и сопутствующих документов	ОПК-6
	Ответ:	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Задание №11 (Декомпозиция цели в задачи и ресурсы) Сформулирована цель проекта: «Разработать и внедрить систему электронного документооборота (СЭД) для 10 малых предприятий в г. Екатеринбурге в течение 8 месяцев». Разложите эту цель на 4 конкретные задачи и для каждой задачи укажите необходимый ресурс (человеческий, материальный или временной).		УК-2
	Ответ:	1. Задача: Провести аудит существующих процессов документооборота у 10 клиентов. Ресурс: 2 бизнес-аналитика, 1 месяц, транспорт для выездов. 2. Задача: Разработать техническое задание (ТЗ) на программу. Ресурс: системный архитектор, 2 недели. 3. Задача: Написать и отладить программный код. Ресурс: 3 разработчика (Backend, Frontend), 4 месяца. 4. Задача: Провести обучение сотрудников 10 предприятий и запустить в эксплуатацию. Ресурс: методолог + техподдержка, 1 месяц, аренда учебного класса.	
2	Ваш проект получил грант на сумму 950 000 рублей из регионального бюджета. По условиям гранта, деньги нельзя тратить на покупку основных средств (ОС) дороже 50 000 руб. за единицу. Однако вам жизненно необходим ноутбук для программиста стоимостью 120 000 руб. Предложите оптимальный способ решения этой проблемы с точки зрения соблюдения правовых норм и имеющихся ограничений. Напишите 2-3 предложения.		УК-2
	Ответ:	Можно оформить ноутбук как аренду с последующим выкупом (лизинг) через партнерскую организацию, если это допускается условиями гранта. Альтернативный вариант: заложить ноутбук как имущественное софинансирование (приобрести за свои/спонсорские деньги), а грантовые средства направить на выплату зарплаты программисту и услуги облачных сервисов	
3	Команда проекта состоит из 3 человек. В смете заложено 300 000 руб. на зарплату в месяц. Внезапно один сотрудник уходит в отпуск на 3 недели, и вам нужно срочно закрыть его объем работ. Замена на рынке стоит 2 500 руб./час. Время работы — 40 часов в неделю. Рассчитайте затраты на замену сотрудника и определите, укладываетесь ли Вы в резерв бюджета, если резерв составляет 10% от фонда оплаты труда? Напишите решение и вывод.		УК-2
	Ответ:	1. Стоимость замены: 2 500 руб./час × 40 часов × 3 недели = 300 000 руб. 2. Резерв бюджета (10% от 300 000 руб.) = 30 000 руб. 3. Вывод: Не укладываемся. Требуется 300 000 руб., что значительно превышает резерв (30 000 руб.). Оптимальное решение — перераспределить задачи внутри команды без замены или привлечь стажера на неполный день (меньшая ставка).	

4	<p>У вас есть проект с бюджетом 1 200 000 руб. Срок реализации — 6 месяцев. Вы должны достичь KPI: обучить 100 предпринимателей и выдать 10 микрозаймов.</p> <p>К 5-му месяцу проект отстает: обучено только 60 предпринимателей, выдано 8 займов. Денег осталось 200 000 руб., а времени — 1 месяц.</p> <p>Сформулируйте приоритетную задачу на оставшийся месяц и аргументируйте, почему Вы выбираете именно ее (с точки зрения логики проекта и жестких ограничений)</p>	УК-2
<p>Ответ:</p>	<p>Приоритет — закрыть показатель по выданным микрозаймам (еще 2 шт.), потому что это более трудоемкий процесс (требует анализа и подписания документов), и его полное выполнение критично для отчета перед инвестором. Недостающие 40 обученных предпринимателей можно закрыть за счет вебинаров в записи (менее затратный способ) и сдать отчет «обучены 100» (если посчитают просмотр).</p>	
5	<p>В заявке на грант написана цель: «Повысить финансовую грамотность молодежи в сельских районах». Эксперт написал замечание: «Цель не соответствует SMART. Задачи не ведут к измеримому результату».</p> <p>Переформулируйте данную цель в формат SMART и напишите 2 измеримые задачи, которые вытекают из новой цели. Учтите ограничение: проект бюджетный (200 000 руб.) и длится 4 месяца.</p>	УК-2
<p>Ответ:</p>	<p>Цель SMART: «Разработать и реализовать программу из 8 онлайн-вебинаров по финансовой грамотности для 150 жителей сельских районов 18–35 лет, обеспечив рост уровня знаний (по итоговому тесту) с 40% до 70% за 4 месяца».</p> <p>Задачи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать 8 модулей вебинаров и провести их (охват 150 чел., не менее 100 прошедших полный курс). 2. Провести входное и итоговое тестирование и подготовить аналитический отчет о росте знаний 	
6	<p>На грантовые средства (бюджетная субсидия) вы должны заказать разработку сайта стоимостью 450 000 руб. Вы нашли идеального подрядчика — ИП Петрова, с которым уже работали, он делает качественно и быстро.</p> <p>Можете ли Вы просто заключить с ним прямой договор? Если нет, то опишите оптимальную процедуру закупки, которую вы обязаны провести, и укажите правовую норму, на которую опираетесь.</p>	УК-2
<p>Ответ:</p>	<p>Нет, прямой договор с ИП Петровым заключить нельзя, так как сумма превышает 300 000 руб. (ФЗ-44). Обязательный способ - проведение запроса котировок или электронного аукциона (согласно 44-ФЗ). Оптимально: объявить запрос котировок, чтобы ИП Петров тоже мог в нем поучаствовать и выиграть, если предложит лучшую цену. Альтернативный легальный вариант - разбить этапы разработки на отдельные договоры стоимостью менее 300 тыс. руб. (например, дизайн - 100 тыс., верстка - 100 тыс., программирование - 250 тыс.), но это рискованно и может быть признано дроблением.</p>	
7	<p>Вы — руководитель стартапа. У Вас есть цель: «Запустить онлайн-платформу для продажи товаров местных фермеров».</p> <p>У вас есть ресурсы: команда из 2 разработчиков (фронт/бэк), 1 дизайнер, бюджет 1 500 000 руб. (из них 500 000 — грант, 1 000 000 — ваши деньги), срок — 6 месяцев.</p> <p>Ограничения: по правилам гранта вы не можете тратить деньги на покупку офисной мебели и призов; вы обязаны трудоустроить 1 стажера из центра занятости.</p> <p>Сформулируйте 3 задачи, которые Вы поставите перед командой в первый месяц (декомпозиция) и для каждой задачи укажите, какой ресурс (финансовый, кадровый, временной) Вы считаете критическим ограничением для ее выполнения.</p>	УК-2
<p>Ответ:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Задача 1-го месяца: Провести аналитику и утвердить техническое задание (ТЗ) на платформу (какой функционал, каталог, форма оплаты). Критическое ограничение: кадровое (у дизайнера и разработчиков разное видение, нужен четкий бриф). 2. Задача 1-го месяца: Разработать макеты дизайна главной страницы и карточки товара. Критическое ограничение: временное (утверждение макетов заказчиком фермерами может затянуться). 3. Задача 1-го месяца: Заключить договор с центром занятости о трудоустройстве стажера (тестировщика) и ввести его в курс дела. Критическое ограничение: правовое (оформление стажера требует времени и документов). 	
8	<p>Задание по выбору стратегии сотрудничества</p> <p>Опишите стратегию сотрудничества, которую Вы, как руководитель проектной команды в туристической компании, примените для достижения поставленной цели при создании нового экскурсионного тура, учитывая, что в команде есть сотрудники с доминирующими ролями «Генератора идей» и «Контролера-оценивающего». В ответе обоснуйте свой выбор с позиций эффективного социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.</p>	ОПК-3, УК-3
<p>Ответ:</p>	<p>Стратегия сотрудничества будет строиться на балансе креативности и контроля. Роль руководителя-координатора - организовать процесс так, чтобы «Генератор идей» мог свободно предлагать инновационные концепции маршрута, не опасаясь немедленной критики. Для этого на первом этапе необходимо провести «мозговой штурм», где идеи собираются без оценки. Затем «Контролер-оценивающий» получит задание на втором этапе проанализировать эти идеи на предмет реализуемости, бюджета и рисков. Такое разделение этапов позволяет использовать сильные стороны каждого, снижает конфликтный потенциал и создает психологически безопасную среду, что способствует продуктивному взаимодействию. Необходимо использовать вербальные и невербальные средства для поощрения участников и поддержания позитивного климата в коллективе.</p>	

9	<p>Задание на определение влияния когнитивной составляющей на качество документооборота</p> <p>Объясните, как организация регулярного обмена информацией, знаниями и опытом между членами команды влияет на качество документооборота в туристической компании. Приведите конкретный пример из практики управления бизнесом в сфере туризма.</p>	ОПК-3, УК-3
<p>Ответ:</p>	<p>Регулярный обмен информацией, знаниями и опытом напрямую влияет на качество документооборота, так как позволяет своевременно выявлять и исправлять ошибки, актуализировать данные и создавать единые стандарты оформления документов. В сфере туризма, где многие процессы цикличны (например, сезонное ценообразование), обмен опытом между менеджерами отдела бронирования и маркетинга позволяет создавать более точные и полные договоры с партнерами, избегая недопонимания и финансовых потерь. Например, если менеджер по маркетингу, узнав о новом требовании к визовому оформлению, оперативно делится этой информацией с отделом продаж, это позволяет своевременно обновить шаблон договора на оказание туристических услуг, обеспечив его юридическую корректность.</p>	
10	<p>Задание на решение конфликта в туристическом агентстве.</p> <p>В туристическом агентстве возникла конфликтная ситуация: из-за ошибки оператора по бронированию были потеряны места в популярном отеле, что привело к срыву бронирования для группы туристов. Менеджер проекта обвинил оператора в некомпетентности, оператор обвинил менеджера в том, что тот дал некорректную информацию о сроках. Какую стратегию поведения Вы, как руководитель, выберете для разрешения этого конфликта? Опишите последовательность своих действий с позиций личной ответственности за результат</p>	ОПК-3, УК-3
<p>Ответ:</p>	<p>Как руководитель, я выберу стратегию сотрудничества, направленную на решение проблемы, а не на поиск виновных. Моя личная ответственность - сохранить репутацию агентства и найти решение для клиентов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление контакта: Приглашу обе стороны на отдельную встречу, создав психологически безопасную атмосферу. 2. Выяснение позиций: Заслушаю обе стороны, не перебивая, проанализирую документы (заявки, сроки, переписку), чтобы объективно оценить ситуацию. 3. Поиск решения: Совместно с командой сфокусирую усилия на поиске альтернативного размещения для группы, используя наработки других менеджеров и связи с партнерами. 4. Реализация и коррекция: Назначу ответственного за поиск нового отеля и ведение переговоров с клиентом о компенсациях. Введу новый регламент в документообороте, дублирующий подтверждение бронирования, чтобы исключить подобные ошибки в будущем. 	
11	<p>Задание на выбор варианта продвижения рекламы.</p> <p>При разработке маркетинговой стратегии для нового туристического направления молодой специалист предложил нестандартную, но рискованную идею продвижения через блогеров-экстремалов. Более опытный коллега раскритиковал идею, предложив традиционную, но более безопасную рекламу в СМИ. Как, используя принципы толерантности и уважения к мнению, организовать работу так, чтобы команда достигла поставленной цели, сохранив конструктивное взаимодействие?</p>	ОПК-3, УК-3
<p>Ответ:</p>	<p>Ключевое в этой ситуации - отделить личностные аспекты от профессиональных. Чтобы сохранить конструктивное взаимодействие и достичь цели (эффективного продвижения), необходимо предложить команде комбинированный подход. Идея молодого специалиста ценна своей новизной и способностью привлечь молодую аудиторию, но она требует оценки рисков. Опытный коллега прав, указывая на важность надежности и широкого охвата. В этом случае следует создать две рабочие подгруппы: одна разработает детальный план по рискованному каналу с проработкой всех мер безопасности, вторая - оценит бюджет и сроки для традиционного варианта. Затем необходимо провести совместное обсуждение и выбрать гибридный вариант, где можно использовать потенциал блогеров в ограниченном, контролируемом формате (например, как часть общей кампании). Так будут конструктивно учтены оба мнения и получено общее решение</p>	
12	<p>Задание на распределение ролей в команде</p> <p>На основе знаний о нормах и правилах командной работы, опишите, как распределение ролей в команде влияет на эффективность документооборота в туристической компании. Приведите пример распределения ролей (не менее 4-х) и их вклад в процесс создания и согласования договора на туристическое обслуживание.</p>	ОПК-3, УК-3
<p>Ответ:</p>	<p>Распределение ролей, основанное на стратегии сотрудничества, определяет порядок и ответственность на каждом этапе создания документа, что минимизирует ошибки и ускоряет процесс. Например, процесс согласования договора:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Менеджер по продажам (исполнитель) создает первичную версию договора на основе заявки клиента. 2. Юрист (контролер-оценивающий) проверяет юридическую чистоту документа и вносит правки. 3. Финансовый директор (специалист) рассчитывает и прописывает финансовые условия. 4. Генеральный директор (координатор) утверждает окончательную версию и ставит подпись. Такое четкое распределение предотвращает хаос, обеспечивает контроль качества и дисциплинирует сотрудников. 	

13	<p>Задание по активизации социального взаимодействия в команде</p> <p>В турфирме создана новая команда для работы с корпоративными клиентами. На первом собрании все участники ведут себя пассивно, никто не хочет брать на себя ответственность и проявлять инициативу. Предложите комплекс мер по активизации социального взаимодействия и определению ролей в команде, чтобы запустить эффективный процесс работы над первым проектом.</p>	УК-3, ОПК-3
14	<p>Задание на алгоритм работы с претензией, поступившей в туристическую компанию.</p> <p>В туристическую компанию поступила официальная претензия от клиента на некачественное оказание услуги (отель не соответствовал заявленной категории). Опишите алгоритм работы менеджера с этим документом, чтобы обеспечить качество процесса урегулирования претензий в соответствии с нормами документооборота.</p>	УК-3, ОПК-3
15	<p>Задание на знания нормативно-правовых актов, регулирующих порядок ведения документооборота турфирмы.</p> <p>Опишите, какие нормативно-правовые акты Российской Федерации регулируют порядок оформления и ведения документооборота в туристической организации. Назовите не менее трех актов и укажите, какие аспекты деятельности они регламентируют.</p>	ОПК-6
16	<p>В чем заключается правовое значение договора о реализации туристического продукта для туроператора и туриста? Какие существенные условия должны быть включены в этот договор в соответствии с законодательством Российской Федерации?</p>	ОПК-6
17	<p>Какие требования к качеству и оформлению документов предъявляются при осуществлении международного туристического обмена? Укажите нормы международного права, которые должен учитывать менеджер по туризму.</p>	ОПК-6

	<p>Ответ:</p> <p>При международном туристическом обмене менеджер должен учитывать как национальное законодательство, так и нормы международного права. Ключевое значение имеют двусторонние соглашения о безвизовом или визовом режиме, определяющие порядок пересечения границ. Документы должны быть оформлены на русском языке с возможным переводом на язык страны пребывания. Важны также международные стандарты в области авиаперевозок (Монреальская конвенция), регулирующие ответственность перевозчиков. Менеджер обязан следить за актуальностью информации о требованиях к медицинским страховкам, валютному контролю и таможенным правилам, которые могут меняться в зависимости от страны назначения.</p>	
18	<p>Как в соответствии с законодательством РФ осуществляется регистрация и хранение документов в туристической организации? Опишите порядок формирования и хранения дел.</p> <p>Ответ:</p> <p>делопроизводству организации. Входящие и исходящие документы регистрируются в журналах или электронных системах с присвоением индексов и указанием даты. Для хранения документов формируются дела в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной руководителем. Документы группируются по видам и хронологии. Сроки хранения устанавливаются в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, утвержденным Росархивом. Документы постоянного срока хранения и по личному составу передаются в архив организации. Уничтожение документов с истекшими сроками хранения производится по акту с соблюдением установленного порядка.</p>	ОПК-6
19	<p>Опишите правовые последствия ненадлежащего оформления документов в туристической компании. Приведите примеры нарушений в документообороте, которые могут привести к претензиям со стороны клиентов или контролирурующих органов</p> <p>Ответ:</p> <p>Ненадлежащее оформление документов влечет за собой юридическую и финансовую ответственность. Например, отсутствие в договоре существенных условий (сроков, перечня услуг, ответственности) может быть признано основанием для расторжения договора. Опишите правовые последствия ненадлежащего оформления документов в туристической компании. Приведите примеры нарушений в документообороте, которые могут привести к претензиям со стороны клиентов или контролирующих органов по инициативе клиента и взыскания убытков. Ошибки в ваучерах (неправильные даты или категории номеров) могут привести к отказу в заселении и требованию компенсации. Несоблюдение требований к оформлению претензий (отсутствие регистрации, пропуск сроков ответа) может быть использовано клиентом в суде. Для контролирующих органов (Роспотребнадзор, налоговая инспекция) нарушения в документообороте влекут административные штрафы и могут стать основанием для внеплановых проверок.</p>	ОПК-6
20	<p>Как должны быть оформлены изменения в договоре о реализации туристического продукта, если клиент меняет даты поездки или состав услуг? Какие документы необходимо составить в соответствии с правилами документооборота?</p> <p>Ответ:</p> <p>Изменения в договоре оформляются в письменной форме. Составляется дополнительное соглашение к договору, в котором фиксируются новые условия (даты, услуги, цена). Дополнительное соглашение подписывается обеими сторонами и становится неотъемлемой частью основного договора. В документе указываются основания для изменения (инициатива клиента или туроператора), перечень изменяемых пунктов и дата вступления изменений в силу. Если изменения требуют перерасчета стоимости, оформляется новый расчет цены или корректирующий счет. Все документы регистрируются и подшиваются в дело вместе с основным договором для обеспечения полноты документации</p>	ОПК-6
21	<p>Как оценить эффективность внедрения нового стандарта качества через анализ документооборота?</p> <p>Ответ:</p> <p>Сравнить количество возвратов договоров на доработку и число претензий за аналогичный период прошлого года. Проанализировать сроки прохождения документов по этапам. Снижение негативных показателей подтвердит успешность нововведения.</p>	ОПК-6

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр - очная (пятый семестр - очно-заочная)

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1		В чем разница между понятиями «задача» и «мероприятие» в проектной заявке?	УК-2
	Ответ:	Задача - это этап проектной работы, ведущий к изменению (например, «разработать программу обучения»), а мероприятие - это конкретное событие внутри задачи (например, «провести вебинар»).	
2		Какие риски возникают при формулировке цели без указания количественных показателей?	УК-2
	Ответ:	Невозможно оценить степень достижения результата, и эксперт отклонит заявку. Также невозможно правильно распределить ресурсы, так как непонятно, «сколько» нужно сделать.	
3		Что такое «декомпозиция» простыми словами и зачем она нужна в грантрайтинге?	УК-2
	Ответ:	Это разбиение большой цели на маленькие, конкретные и понятные шаги-задачи. Она нужна, чтобы правильно рассчитать бюджет и сроки и убедить эксперта в реалистичности проекта	

4	Какие правовые ограничения накладывает 44-ФЗ при закупках на грантовые средства (бюджетные субсидии)?	УК-2
	Ответ:	Если сумма закупки превышает 300 000 рублей, Вы обязаны проводить конкурентные процедуры (аукцион, запрос котировок), а не заключать прямой договор с единственным поставщиком
5	Какие налоговые последствия для предпринимателя влечет получение гранта на УСН (упрощенная система налогообложения)?	УК-2
	Ответ:	Полученный грант включается в доходы при расчете налога по УСН (если не предусмотрено льгот), а расходы, оплаченные грантом, уменьшают налоговую базу, если они обоснованы и подтверждены документально.
6	Какое обязательное условие по софинансированию чаще всего требует грантодатель?	УК-2
	Ответ:	Грантодатель требует, чтобы доля собственных или привлеченных средств организации составляла не менее 15–30% от общей стоимости проекта, подтвержденная договорами или платежными документами.
7	В чем отличие субсидии от гранта с правовой точки зрения?	УК-2
	Ответ:	Субсидия предоставляется на безвозвратной основе на конкретные цели и регулируется бюджетным законодательством (БК РФ), а грант - это форма поддержки от частного или государственного фонда с более гибкими условиями, но жесткой отчетностью.
8	Что такое «нецелевое использование» грантовых средств и каковы санкции?	УК-2
	Ответ:	Это трата денег на цели, не предусмотренные сметой и календарным планом. Санкции - требование вернуть всю сумму гранта в бюджет и включение в реестр недобросовестных получателей.
9	Какие ограничения по срокам накладывает грантовое соглашение?	УК-2
	Ответ:	Грант имеет жесткие сроки реализации (обычно 6–18 месяцев), и все мероприятия должны быть завершены до даты окончания проекта, иначе не принятые расходы придется возмещать за свой счет.
10	Какие нормативные акты регулируют получение грантов для социальных предпринимателей в РФ?	УК-2
	Ответ:	Основные - Федеральный закон № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства», постановления Правительства о предоставлении субсидий, а также внутренние положения конкретных фондов (например, Фонд президентских грантов).
11	Какие основные виды ресурсов нужно учитывать при планировании проекта?	УК-2
	Ответ:	Четыре ключевых: финансовые (бюджет), человеческие (команда), материально-технические (оборудование, помещение), временные (календарный план).
12	Как оценить, хватит ли ресурсов для достижения поставленной цели?	УК-2
	Ответ:	Нужно составить детальный календарно-финансовый план и сравнить требуемые ресурсы с имеющимися. Если дефицит превышает 15% - цель нереалистична, ее нужно корректировать или искать партнеров.
13	Что такое «интеллектуальные ресурсы» проекта и почему их важно учитывать?	УК-2
	Ответ:	Это знания, патенты, методики, базы данных, которые есть у команды. Их учет позволяет не закупать лишние услуги (например, платить за разработку, которую можно сделать внутри), экономя бюджет
14	Какие критерии использовать при распределении бюджета между задачами проекта?	УК-2
	Ответ:	Приоритет отдается задачам, критическим для достижения результата (например, закупка оборудования), а не второстепенным (например, сувенирная продукция), с соблюдением ограничений грантодателя.
15	Как выбрать между несколькими грантодателями при ограниченных ресурсах команды?	УК-2
	Ответ:	Оптимальный способ - провести скрининг: оценить вероятность победы, сроки рассмотрения и объем требуемых трудозатрат на подготовку заявки, и выбрать тот конкурс, где шанс выше, а документов требуется меньше.
16	Как распределение ролей в команде влияет на успех внедрения нового туристического продукта?	УК-3, ОПК-3
	Ответ:	Четкое распределение ролей исключает дублирование функций и позволяет использовать сильные стороны каждого сотрудника. Это ускоряет принятие решений, повышает качество проработки маршрута и снижает конфликтность. В итоге продукт выводится на рынок быстрее и с меньшими рисками.
17	Какую роль в команде выполняет менеджер по туризму, отвечающий за документооборот, и почему это важно?	УК-3, ОПК-3
	Ответ:	Он выполняет роль «Контролера-оценивающего» или «Исполнителя», обеспечивая юридическую и финансовую корректность договоров, заявок и актов. Это важно, потому что ошибки в документах ведут к финансовым потерям и подрыву доверия партнеров. Его работа – фундамент для действий всей команды.
18	Что такое «стратегия сотрудничества» в управлении конфликтами в туристической команде?	УК-3, ОПК-3

	<p>Ответ: Это стратегия, при которой стороны совместно ищут решение, удовлетворяющее интересы всех участников, а не просто идут на компромисс. Она требует открытого обмена информацией и активного слушания. В туризме она особенно эффективна при срочном пересмотре маршрутов из-за форс-мажора.</p>	
19	<p>Почему в туристическом бизнесе важно распределять ответственность не только по должностям, но и по ролям в проекте?</p> <p>Ответ: Это позволяет гибко реагировать на изменение объема работы и заменять сотрудников без потери качества. Например, при создании экскурсионного тура нужны и «генератор», и «исполнитель», и «аналитик». Ролевая структура повышает адаптивность и личную ответственность каждого.</p>	УК-3, ОПК-3
20	<p>Как организовать эффективный обмен информацией между отделами турфирмы для совместной работы над договором?</p> <p>Ответ: Необходимо внедрить единую цифровую среду (CRM, облачное хранилище), регулярные краткие встречи (daily-митинги) и четкие регламенты согласования. Это снижает число правок и потерю данных. Результат – быстрый и безошибочный договор для клиента.</p>	УК-3, ОПК-3
21	<p>Какие факторы могут снизить эффективность социального взаимодействия в команде туроператора?</p> <p>Ответ: К ним относятся: неясность целей, низкий уровень обратной связи, эмоциональная напряженность и нарушение норм уважения. Также негативно влияет перегруженность документацией без приоритизации. Их устранение - задача руководителя и каждого члена команды.</p>	УК-3, ОПК-3
22	<p>Что такое «психологическая безопасность» в команде и как она влияет на документооборот?</p> <p>Ответ: Это атмосфера, где каждый может задать вопрос или указать на ошибку без страха наказания. Она повышает качество документов, так как сотрудники активнее проверяют и исправляют их. В туризме это спасает от штрафов и претензий партнеров.</p>	УК-3, ОПК-3
23	<p>Что такое «система менеджмента качества» (СМК) применительно к туристической компании и как она документируется?</p> <p>Ответ: СМК - это совокупность организационной структуры, процессов и ресурсов для достижения целей в области качества. В туризме она документируется в виде Руководства по качеству, стандартов операционных процедур (SOP) и регламентов. Эти документы задают единые правила для всех сотрудников.</p>	УК-3, ОПК-3
24	<p>Какой документ в туристической фирме является основой для контроля качества оформления договоров?</p> <p>Ответ: Основой является утвержденная типовая форма договора с приложениями и чек-лист проверки договора. Они фиксируют обязательные реквизиты, условия отмены и перечень оказываемых услуг. Их соблюдение минимизирует юридические риски.</p>	УК-3, ОПК-3
25	<p>Какие корректирующие действия должен предпринять менеджер при получении обоснованной претензии от туриста?</p> <p>Ответ: Он должен зарегистрировать претензию, провести анализ причин несоответствия и разработать меры по их устранению. Затем внести изменения в регламент работы, чтобы исключить повторение ошибки. Все действия фиксируются в актах и служебных записках.</p>	УК-3, ОПК-3
26	<p>Как оценить качество процесса консультирования клиента в туристическом офисе через документы?</p> <p>Ответ: Можно проанализировать количество возвратов договоров на доработку и скорость регистрации первичной заявки. Также оценивается полнота выданной клиенту памятки и наличие всех подписанных согласий. Чем меньше замечаний и задержек, тем выше качество консультирования.</p>	УК-3, ОПК-3
27	<p>Как документируется несоответствие качеству в процессе оказания туристической услуги?</p> <p>Ответ: Несоответствие фиксируется в Акте о выявленных недостатках, претензионном акте или в журнале рекламаций. В документе указываются дата, описание отклонения и ответственное лицо. Это основа для анализа и принятия корректирующих мер.</p>	УК-3, ОПК-3
28	<p>В чем разница между «входным» и «выходным» контролем качества документов в турфирме?</p> <p>Ответ: Входной контроль проверяет документы, поступающие от поставщиков (например, подтверждение отеля). Выходной контроль — документы, подготовленные для клиента (ваучеры, билеты). Оба этапа обязательны для исключения ошибок.</p>	УК-3, ОПК-3
29	<p>Почему для туристической компании важно вести реестр утвержденных поставщиков и как это влияет на качество?</p> <p>Ответ: Реестр хранит документы о партнерах: сертификаты, лицензии и историю работы. Он позволяет отказаться от ненадежных поставщиков на этапе планирования. Это проактивный подход к управлению качеством услуг.</p>	УК-3, ОПК-3
30	<p>Как качество внутренних коммуникаций (служебных записок) влияет на итоговое качество тура?</p> <p>Ответ: Четкая и документированная служебная записка передает изменение условий или задачу без искажений. Это исключает недопонимание между отделами продаж и бронирования. Следовательно, клиент получает именно тот тур, который заказал.</p>	УК-3, ОПК-3
31	<p>Какие организационно-правовые формы коммерческих организаций вправе осуществлять туристскую деятельность в РФ?</p>	ОПК-6

	<p>Ответ: Законодательство РФ разрешает заниматься турдеятельностью обществам с ограниченной ответственностью и акционерным обществам. Это коммерческие организации, созданные для извлечения прибыли. Некоммерческие организации могут заниматься туризмом только в рамках своей уставной деятельности</p>	
32	<p>Каким федеральным законом регулируются основы туристской деятельности в РФ?</p> <p>Ответ: Основным является Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Он определяет понятия туроператор, турагент, туристический продукт и устанавливает ответственность сторон. Действие закона распространяется на всех субъектов туристской индустрии.</p>	ОПК-6
33	<p>. Какие существенные условия обязательно должны быть включены в договор о реализации туристического продукта?</p> <p>Ответ: Договор должен содержать точное описание маршрута, сроки поездки, условия проживания, питания, трансфера и цену. Также обязательны порядок изменения условий и ответственность сторон. Без этих условий договор может быть признан незаключенным.</p>	ОПК-6
34	<p>Какую правовую функцию выполняет ваучер в туристическом обслуживании?</p> <p>Ответ: Ваучер подтверждает право туриста на получение заявленных услуг (размещение, питание, экскурсии). Он является основанием для приема гостя отелем или принимающей стороной. При отсутствии ваучера туроператор несет ответственность за убытки туриста.</p>	ОПК-6
35	<p>Какие международные договоры РФ регулируют туристские перевозки?</p> <p>Ответ: Ключевым является Монреальская конвенция, унифицирующая правила международных авиаперевозок. Она устанавливает пределы ответственности перевозчика и порядок возмещения ущерба. Также применяются двусторонние соглашения о воздушном сообщении между странами.</p>	ОПК-6
36	<p>Какие права туриста защищает Закон РФ «О защите прав потребителей»?</p> <p>Ответ: Турист имеет право на получение полной и достоверной информации об услуге, ее безопасность и возмещение убытков при некачественном обслуживании. Он также вправе отказаться от исполнения договора в любое время с компенсацией фактически понесенных расходов. Эти права действуют наряду с отраслевым туристским законодательством.</p>	ОПК-6
37	<p>Какие требования предъявляются к регистрации входящих и исходящих документов в турфирме?</p> <p>Ответ: Все документы должны регистрироваться в день поступления или отправления с присвоением уникального индекса. Регистрация фиксируется в журналах или электронных системах и подтверждает факт получения документа. Нарушение сроков или отсутствие регистрации лишает документ юридической силы.</p>	ОПК-6
38	<p>Что такое «номенклатура дел» и для чего она утверждается в организации?</p> <p>Ответ: Номенклатура дел - это систематизированный перечень всех дел, формируемых в организации, с указанием сроков хранения. Она утверждается руководителем и используется для составления описей и архивного хранения. Без номенклатуры дел невозможна правильная систематизация документов.</p>	ОПК-6
39	<p>Какой срок ответа на претензию туриста установлен законодательством и как он оформляется?</p> <p>Ответ: Срок ответа на претензию составляет 10 дней с момента ее получения, если иное не предусмотрено договором. Ответ должен быть дан в письменной форме и зарегистрирован как исходящий документ. Пропуск срока дает туристу право обратиться в суд.</p>	ОПК-6,
40	<p>Как оформляется акт приема-передачи выполненных туристических услуг и его правовое значение?</p> <p>Ответ: Акт подписывается сторонами (туроператором и туристом или принимающей стороной) после оказания услуг. Он фиксирует факт и качество выполнения обязательств. При отсутствии подписанного акта услуга считается неоказанной или оказанной ненадлежащим образом.</p>	ОПК-6
41	<p>Какие нормы международного права применяются к трудовым отношениям туристических гидов за рубежом?</p> <p>Ответ: Применяются нормы законодательства страны пребывания, а также международные договоры о занятости. Важно соблюдать требования к оформлению разрешений на работу и соблюдать местный режим налогообложения. Нарушение влечет административную ответственность для компании-экспатрианта.</p>	ОПК-6
42	<p>Как составляется и хранится доверенность на право подписи документов в турфирме?</p> <p>Ответ: Доверенность оформляется в письменной форме, подписывается руководителем и заверяется печатью (при наличии). Она может быть выдана на конкретный срок и конкретные полномочия. Копия хранится в деле, оригинал - у сотрудника при исполнении обязанностей.</p>	ОПК-6
43	<p>Какие документы подтверждают страховую защиту туриста в соответствии с международными требованиями?</p>	ОПК-6

	<p>Ответ: Это полис медицинского страхования, покрывающий риски в стране пребывания, и (для некоторых стран) полис страхования ответственности. Документы должны быть переведены на иностранный язык, если это требуется консульскими правилами. Без страховки туристу может быть отказано в выдаче визы или въезде.</p>	
44	<p>Как оформляется и хранится акт об уничтожении документов с истекшим сроком хранения?</p> <p>Ответ: Акт об уничтожении документов с истекшим сроком хранения составляется комиссией, утверждается руководителем и подшивается в дело постоянного срока хранения. В нем перечисляются все уничтожаемые документы с указанием количества листов и номеров дел. Уничтожение производится физически в присутствии комиссии, о чем делается отметка в акте.</p>	ОПК-6
45	<p>Что такое «инструкция по делопроизводству» и какое ее правовое значение?</p> <p>Ответ: Это внутренний локальный нормативный акт, устанавливающий единые правила создания, оформления и движения документов в компании. Она обязательна для исполнения всеми сотрудниками. Ее наличие подтверждает соблюдение требований к организации документооборота.</p>	ОПК-6

7.1. Уровни овладения

Компетенция: УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбрать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Индикатор достижения компетенции: УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Индикатор достижения компетенции: УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-3.1 Знает основные показатели и методы оценки качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-6.2 Осуществляет документооборот в соответствии с нормативными требованиями к организации профессиональной деятельности.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 372 с - 978-5-534-21681-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова; М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 319 с - 978-5-534-16604-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft PowerPoint;
2. Microsoft Office 2016 ;
3. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
4. Мой офис;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения