

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 12:50:57
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5a6a5b14531945a12d1b0f41821f8a4

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и
гостеприимства»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) МДК	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Организационная структура предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.3), Экзамен (сем.4)
2.	Функции и взаимодействие служб гостиничного/туристского предприятия		
3.	Координация работы службы приёма и размещения		
4.	Координация работы службы питания и номерного фонда		
5.	Планирование и распределение задач между службами		
6.	Контроль текущей деятельности подразделений предприятия		
7.	Взаимодействие со смежными службами (бронирование, продажи, безопасность)		
8.	Разрешение операционных проблем и нестандартных ситуаций		
9.	Оценка эффективности работы служб предприятия		
10.	Отчётность о текущей деятельности предприятия		

МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.3)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.4)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и
гостеприимства»
Зачёт (сем.3)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под координацией работы служб предприятия туризма и гостеприимства?

- а) согласование действий различных подразделений для обеспечения слаженной работы предприятия
- б) исключительно контроль за уборкой номеров
- в) ведение бухгалтерского учёта
- г) продажа туристских путёвок

2. Какая служба гостиничного предприятия отвечает за регистрацию и размещение гостей?

- а) служба приёма и размещения (ресепшн)
- б) служба бухгалтерии
- в) служба маркетинга
- г) служба безопасности

3. Что относится к основным подразделениям гостиничного предприятия?

- а) служба приёма и размещения, служба питания, служба эксплуатации номерного фонда
- б) исключительно отдел кадров
- в) только бухгалтерия
- г) только отдел маркетинга

4. Какая функция руководителя предприятия связана с распределением задач между службами?

- а) организация и координация
- б) исключительно контроль без организации
- в) продажа услуг клиентам

г) бухгалтерский учёт

5. Что понимается под операционным планированием на предприятии гостеприимства?

- а) краткосрочное планирование текущей деятельности служб предприятия
- б) долгосрочное стратегическое планирование на 10 лет
- в) отказ от планирования
- г) планирование исключительно рекламных кампаний

6. Какая служба отвечает за организацию питания гостей на предприятии?

- а) служба питания (ресторанная служба)
- б) служба безопасности
- в) служба бухгалтерии
- г) отдел кадров

7. Что понимается под межслужебным взаимодействием на предприятии гостеприимства?

- а) обмен информацией и согласование действий между различными подразделениями
- б) полная изоляция подразделений друг от друга
- в) конкуренция подразделений без сотрудничества
- г) отказ от какого-либо взаимодействия

8. Какая мера применяется при выявлении сбоя в работе одной из служб предприятия?

- а) оперативное выявление причины и принятие корректирующих мер
- б) полное игнорирование проблемы
- в) немедленное закрытие предприятия
- г) увольнение всех сотрудников без разбирательства

9. Что относится к задачам контроля текущей деятельности служб предприятия?

- а) проверка соответствия фактической работы установленным стандартам и планам
- б) исключительно финансовая ревизия
- в) проверка личных дел сотрудников
- г) контроль дорожного движения у здания

10. Какой инструмент используется для оперативного контроля загрузки номерного фонда и работы служб?

- а) система управления отелем (PMS)
- б) бухгалтерская программа
- в) программа для монтажа видео
- г) антивирусная программа

11. Что понимается под операционной сменой в гостиничном предприятии?

- а) период работы определённого состава персонала, обеспечивающего непрерывность обслуживания
- б) единовременная замена всего оборудования
- в) смена собственника предприятия
- г) изменение юридического адреса организации

12. Какая служба отвечает за организацию уборки и поддержание чистоты номерного фонда?

- а) служба эксплуатации номерного фонда (хозяйственная служба)
- б) служба бухгалтерии
- в) отдел маркетинга
- г) служба безопасности

13. Что относится к обязанностям координатора (супервайзера) смены на предприятии гостеприимства?

- а) контроль выполнения задач персоналом и оперативное решение возникающих вопросов
- б) исключительно бухгалтерский учёт
- в) разработка рекламных материалов
- г) заключение международных договоров

14. Какая мера способствует бесперебойной работе служб предприятия в пиковые периоды загрузки?

- а) заблаговременное планирование персонала и ресурсов с учётом прогноза загрузки
- б) отказ от планирования
- в) сокращение персонала в пиковый период
- г) игнорирование прогноза загрузки

15. Что понимается под стандартной операционной процедурой (SOP) на предприятии гостеприимства?

- а) документированный порядок выполнения типовых операций для обеспечения единообразия обслуживания
- б) отчёт о финансовых результатах
- в) рекламный буклет предприятия
- г) меню ресторана

16. Какая служба взаимодействует со службой приёма и размещения для оперативного информирования о готовности номеров?

- а) служба эксплуатации номерного фонда (хозяйственная служба)
- б) бухгалтерия

[illegible]

[illegible]

Тест
по МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и
гостеприимства»
Экзамен (сем.4)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под операционным контролем деятельности предприятия туризма и гостеприимства?

- а) систематическая проверка соответствия текущей деятельности установленным стандартам и показателям
- б) разовая проверка без последующего анализа
- в) отказ от контроля деятельности
- г) контроль исключительно внешнего вида здания

2. Какой показатель используется для оценки эффективности координации служб гостиничного предприятия?

- а) скорость решения вопросов гостей и уровень их удовлетворённости
- б) количество сотрудников без учёта результатов
- в) площадь занимаемых помещений
- г) цвет форменной одежды персонала

3. Что относится к антикризисным мерам координации служб при чрезвычайной ситуации на предприятии?

- а) чёткое распределение ролей и оперативное взаимодействие служб согласно плану действий
- б) хаотичные действия без координации
- в) полное прекращение работы предприятия
- г) игнорирование ситуации

4. Какая функция руководителя службы предполагает делегирование задач подчинённым с сохранением контроля?

- а) делегирование полномочий с последующим контролем исполнения
- б) выполнение всех задач лично без делегирования

- в) полный отказ от контроля после делегирования
- г) отказ от делегирования в принципе

5. Что понимается под операционным бюджетом службы предприятия?

- а) план доходов и расходов подразделения на определённый период
- б) список сотрудников подразделения
- в) меню ресторана
- г) расписание работы персонала

6. Какая мера способствует повышению качества координации между службой бронирования и службой приёма?

- а) интеграция информационных систем и оперативный обмен данными о бронированиях
- б) отказ от обмена информацией между службами
- в) использование исключительно бумажных записей без систематизации
- г) полное разделение баз данных без синхронизации

7. Что относится к показателям операционной эффективности предприятия гостеприимства?

- а) загрузка номерного фонда, скорость обслуживания, уровень удовлетворённости гостей
- б) исключительно количество сотрудников
- в) площадь территории
- г) цвет вывески

8. Какая мера применяется при выявлении конфликта интересов между службами предприятия?

- а) согласование приоритетов на уровне руководства с учётом интересов предприятия в целом
- б) полное игнорирование конфликта
- в) закрытие одной из служб
- г) отказ от координации

9. Что понимается под системой контроля качества обслуживания на уровне координации служб?

- а) регулярная проверка соблюдения стандартов обслуживания всеми подразделениями
- б) разовая проверка без систематического подхода
- в) отказ от контроля качества
- г) контроль исключительно финансовых показателей

10. Какая мера обеспечивает непрерывность обслуживания гостей при пересменке персонала?

- а) передача информации между сменами (пересменка с отчётом о текущей ситуации)

- б) отсутствие какой-либо передачи информации
- в) полное прекращение обслуживания на время пересменки
- г) увольнение персонала предыдущей смены

11. Что относится к задачам координатора при организации массового заезда туристской группы?

- а) согласование действий службы приёма, питания и логистики для своевременного обслуживания группы
- б) исключительно оформление счетов
- в) организация исключительно культурной программы без учёта размещения
- г) отказ от координации при больших группах

12. Какая мера способствует снижению операционных издержек при сохранении качества обслуживания?

- а) оптимизация процессов и рациональное распределение ресурсов между службами
- б) снижение качества обслуживания ради экономии
- в) увеличение издержек без анализа
- г) отказ от анализа операционных процессов

13. Что понимается под операционным аудитом деятельности служб предприятия?

- а) независимая проверка эффективности и соответствия стандартам работы подразделений
- б) проверка исключительно бухгалтерской отчётности
- в) отказ от проверки деятельности
- г) проверка исключительно внешнего вида сотрудников

14. Какая мера помогает предотвратить операционные сбои в высокий сезон загрузки предприятия?

- а) заблаговременное планирование персонала, ресурсов и резервных сценариев
- б) отказ от планирования в высокий сезон
- в) сокращение персонала перед высоким сезоном
- г) игнорирование прогноза загрузки

15. Что относится к элементам системы внутреннего контроля координации служб предприятия?

- а) регламенты взаимодействия, чек-листы и процедуры отчётности
- б) отсутствие каких-либо регламентов
- в) исключительно устные договорённости без фиксации
- г) полное отсутствие ответственности подразделений

16. Какая мера способствует повышению вовлечённости персонала различных служб в общую цель предприятия?

- а) регулярные совещания и информирование о целях и результатах работы предприятия
- б) отказ от коммуникации с персоналом
- в) сокрытие информации о целях предприятия
- г) игнорирование обратной связи сотрудников

17. Что понимается под операционным риском на предприятии туризма и гостеприимства?

- а) риск сбоя в текущих бизнес-процессах, способный повлиять на качество обслуживания
- б) исключительно финансовый риск
- в) риск, не связанный с деятельностью предприятия
- г) риск, возникающий только у конкурентов

18. Какая мера снижает операционные риски, связанные с человеческим фактором?

- а) обучение персонала стандартам и регулярный контроль качества исполнения
- б) отказ от обучения персонала
- в) снижение требований к квалификации
- г) игнорирование ошибок персонала

19. Что относится к формам отчётности координатора служб перед руководством предприятия?

- а) регулярные отчёты о показателях работы служб и выявленных проблемах
- б) отсутствие какой-либо отчётности
- в) отчётность исключительно раз в год
- г) устный отчёт без фиксации данных

20. Какая итоговая цель организации и контроля текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства?

- а) обеспечение стабильного качества обслуживания и эффективного функционирования предприятия
- б) хаотичная работа предприятия без контроля
- в) снижение качества обслуживания ради экономии
- г) отказ от координации между службами

Критерии оценивания (Экзамен (сем.4)):

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) МДК	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Документоведение и делопроизводство: основные понятия	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.3), Экзамен (сем.4)
2.	Классификация документов предприятия туризма и гостеприимства		
3.	Требования к оформлению документов (ГОСТ Р 7.0.97-2016)		
4.	Организация документооборота на предприятии		
5.	Регистрация и контроль исполнения документов		
6.	Номенклатура дел и архивное хранение документов		
7.	Кадровая документация предприятия		
8.	Документы, оформляемые при работе с гостями (регистрация, счета, акты)		
9.	Электронный документооборот на предприятии гостеприимства		
10.	Ответственность за нарушение правил документооборота		

МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.3)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.4)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»
Зачёт (сем.3)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что изучает делопроизводство как учебная дисциплина?

- а) правила создания, оформления, обработки и хранения документов
- б) технологии строительства зданий
- в) технологии приготовления пищи
- г) правила дорожного движения

2. Что понимается под документом в делопроизводстве?

- а) материальный носитель с зафиксированной на нём информацией, имеющей реквизиты для идентификации
- б) любой предмет в офисе
- в) устное сообщение без фиксации
- г) мысль, не зафиксированная на носителе

3. Какой стандарт устанавливает требования к оформлению организационно-распорядительных документов в РФ?

- а) ГОСТ Р 7.0.97-2016
- б) ГОСТ Р ИСО 9001
- в) СНиП
- г) СанПиН

4. Что относится к обязательным реквизитам документа?

- а) наименование организации, дата, регистрационный номер, подпись
- б) исключительно цвет бумаги
- в) размер шрифта без иных реквизитов
- г) только текст без иных элементов

5. Что понимается под документооборотом на предприятии?

- а) движение документов с момента их создания или получения до исполнения или отправки
- б) уничтожение всех документов сразу после создания
- в) хранение документов без какого-либо движения
- г) публикация документов в открытом доступе

6. Какие виды документооборота выделяют по направлению движения документов?

- а) входящий, исходящий, внутренний
- б) только входящий
- в) только исходящий
- г) только внутренний

7. Что понимается под регистрацией документа?

- а) присвоение документу регистрационного номера и внесение сведений о нём в учётные формы
- б) удаление документа из системы
- в) исключительно копирование документа
- г) отправка документа без учёта

8. Какой документ оформляется при приёме гостя на проживание в отеле?

- а) карта гостя (регистрационная карточка)
- б) трудовой договор
- в) бухгалтерский баланс
- г) меню ресторана

9. Что относится к документам кадрового делопроизводства предприятия?

- а) трудовые договоры, приказы по личному составу, личные карточки работников
- б) меню ресторана
- в) рекламные буклеты
- г) договоры с поставщиками сырья

10. Какой документ подтверждает факт оказания услуги гостю и является основанием для расчёта?

- а) счёт (акт оказанных услуг)
- б) трудовой договор
- в) рекламный буклет
- г) меню завтрака

11. Что представляет собой номенклатура дел?

- а) систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения

- б) список сотрудников организации
- в) перечень клиентов организации
- г) реестр вакансий

12. Что понимается под формированием дела в делопроизводстве?

- а) группировка исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел
- б) уничтожение всех документов организации
- в) создание нового документа
- г) регистрация входящей корреспонденции

13. Какой документ издаётся руководителем предприятия для регулирования внутренней деятельности?

- а) приказ (распоряжение)
- б) рекламный буклет
- в) счёт-фактура клиента
- г) меню ресторана

14. Что понимается под сроком исполнения документа?

- а) период времени, в течение которого должно быть выполнено содержащееся в документе поручение
- б) срок хранения документа в архиве
- в) срок действия печати организации
- г) срок годности бумаги

15. Какой документ фиксирует правила проживания гостей в конкретном отеле?

- а) правила проживания (внутренний регламент гостиницы)
- б) трудовой договор с гостем
- в) бухгалтерский баланс отеля
- г) меню ресторана

16. Что относится к обязанностям сотрудника при работе с документами, содержащими персональные данные гостей?

- а) соблюдение конфиденциальности и защита персональных данных в соответствии с законодательством
- б) свободное распространение данных гостей
- в) передача данных третьим лицам без согласия
- г) публикация данных в открытом доступе

17. Какой документ оформляется при возникновении претензии гостя к качеству обслуживания?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»
Экзамен (сем.4)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под экспертизой ценности документов?

- а) изучение документов для определения сроков их хранения и отбора на архивное хранение или уничтожение
- б) проверка орфографии документа
- в) оценка стоимости бумаги документа
- г) проверка цвета чернил документа

2. Какой орган на предприятии обычно проводит экспертизу ценности документов?

- а) экспертная комиссия организации
- б) отдел продаж
- в) служба безопасности без соответствующих полномочий
- г) бухгалтерия без участия иных специалистов

3. Что понимается под системой электронного документооборота (СЭД)?

- а) программный комплекс, автоматизирующий процессы создания, согласования, регистрации и хранения документов
- б) бумажный архив документов
- в) устройство для печати документов
- г) программа для редактирования изображений

4. Какой элемент обязателен для придания электронному документу юридической силы?

- а) электронная подпись уполномоченного лица
- б) яркое оформление документа
- в) большой объём текста
- г) наличие изображений в документе

5. Что относится к преимуществам электронного документооборота по сравнению с бумажным?

- а) ускорение обработки документов, снижение затрат на хранение, удобство поиска
- б) увеличение затрат на бумагу
- в) снижение скорости обработки документов
- г) усложнение процесса согласования

6. Какая ответственность предусмотрена за нарушение правил хранения документов, содержащих персональные данные гостей?

- а) ответственность в соответствии с законодательством РФ о персональных данных
- б) отсутствие какой-либо ответственности
- в) ответственность несёт исключительно сам гость
- г) ответственность несёт только государство

7. Что понимается под грифом утверждения документа?

- а) реквизит, свидетельствующий о придании документу юридической силы уполномоченным лицом
- б) отметка о получении документа
- в) указание количества страниц документа
- г) название типографии, изготовившей бланк

8. Какой документ регулирует порядок оказания гостиничных услуг, устанавливая права и обязанности сторон?

- а) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- б) внутренний преysкурant отеля без правовой силы
- в) меню завтрака отеля
- г) рекламный буклет

9. Что относится к срокам хранения документов согласно номенклатуре дел?

- а) период времени, в течение которого документ хранится до уничтожения или передачи в архив
- б) срок действия печати организации
- в) срок годности бумаги
- г) срок исполнения документа

10. Какая мера обеспечивает защиту электронных документов от несанкционированного доступа?

- а) разграничение прав доступа пользователей и использование электронной подписи
- б) свободный доступ всех сотрудников ко всем документам
- в) отсутствие какой-либо системы защиты

г) публикация всех документов в открытом доступе

11. Что понимается под грифом согласования документа?

- а) отметка о согласии заинтересованных должностных лиц с содержанием документа
- б) отметка о регистрационном номере
- в) указание даты создания документа
- г) указание количества экземпляров документа

12. Какой документ подтверждает бронирование услуги в туристской или гостиничной организации?

- а) подтверждение бронирования (ваучер)
- б) трудовая книжка гостя
- в) свидетельство о браке
- г) диплом об образовании

13. Что относится к обязательным условиям договора о реализации туристского продукта?

- а) полная и достоверная информация о туре, правах и обязанностях сторон
- б) исключительно устная договорённость
- в) отсутствие каких-либо обязательных условий
- г) договор без указания стоимости услуг

14. Какой документ фиксирует результаты инвентаризации имущества предприятия?

- а) инвентаризационная опись (акт инвентаризации)
- б) меню ресторана
- в) рекламный буклет
- г) расписание работы персонала

15. Что понимается под юридической силой документа?

- а) свойство документа, придаваемое ему законодательством, определяющее его официальность и обязательность
- б) внешний вид документа
- в) объём документа в страницах
- г) цвет чернил, использованных при подписании

16. Какая мера необходима при передаче документов в архив предприятия?

- а) оформление описи дел и соблюдение установленного порядка передачи
- б) передача документов без какой-либо описи
- в) уничтожение документов вместо архивирования
- г) передача документов третьим лицам без учёта

- а) карта гостя, журнал регистрации, счета на оплату
- б) исключительно рекламные буклеты
- в) меню ресторана
- г) расписание работы персонала

- а) приказ об увольнении (о прекращении трудового договора)
- б) рекламное объявление
- в) счёт на оплату
- г) договор поставки

- а) дисциплинарная и иная ответственность в соответствии с законодательством
- б) отсутствие какой-либо ответственности
- в) ответственность несёт исключительно сам гость
- г) ответственность несёт сторонняя организация без связи с предприятием

- а) формирование навыков грамотного оформления и организации документооборота в профессиональной деятельности
- б) исключительно теоретическое знание без практического применения
- в) отказ от использования документов в работе
- г) увеличение бюрократической нагрузки без практической цели

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

[illegible][illegible]

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) МДК	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Нормы делового этикета в индустрии туризма и гостеприимства	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.3), Экзамен (сем.4)
2.	Этика взаимоотношений с гостями различных категорий		
3.	Протокольные нормы приёма VIP-гостей и официальных делегаций		
4.	Деловая переписка и телефонный этикет		
5.	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе		
6.	Внешний вид и дресс-код сотрудника предприятия гостеприимства		
7.	Этические аспекты работы с жалобами и претензиями		
8.	Кросс-культурная этика обслуживания иностранных гостей		
9.	Корпоративный кодекс этики предприятия		
10.	Соблюдение норм этики при разрешении спорных ситуаций		

МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.3)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.4)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест

по МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»

Зачёт (сем.3)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под деловым этикетом в индустрии туризма и гостеприимства?

- а) совокупность норм и правил поведения, принятых в профессиональной среде обслуживания гостей
- б) правила поведения дома
- в) правила дорожного движения
- г) правила ухода за домашними животными

2. Какое правило этикета является базовым при встрече гостя на предприятии гостеприимства?

- а) приветствие, доброжелательный настрой и готовность помочь
- б) полное игнорирование гостя
- в) отказ от любого контакта
- г) молчание в течение минуты

3. Что относится к требованиям делового этикета к внешнему виду сотрудника контактной зоны?

- а) опрятность, соответствие дресс-коду предприятия, аккуратная форма
- б) произвольный выбор одежды без ограничений
- в) отсутствие каких-либо требований
- г) яркая и вызывающая одежда

4. Какой принцип делового этикета предполагает уважительное отношение к гостю независимо от его статуса?

- а) принцип уважения человеческого достоинства
- б) принцип выгоды
- в) принцип избирательного обслуживания
- г) принцип секретности

5. Что относится к протокольным нормам при приёме VIP-гостей?

- а) особый уровень внимания, персональное сопровождение и соблюдение установленных стандартов приёма
- б) обслуживание по остаточному принципу
- в) отказ от особого внимания к статусу гостя
- г) публичное объявление о статусе гостя без его согласия

6. Какое правило телефонного этикета является обязательным при начале разговора с гостем?

- а) приветствие и представление сотрудника и организации
- б) немедленное изложение информации без приветствия
- в) молчание в течение минуты
- г) вопрос о личной жизни собеседника

7. Что относится к нормам деловой переписки с партнёрами и клиентами?

- а) официально-деловой стиль, вежливость, чёткость изложения
- б) использование разговорной лексики
- в) отсутствие обращения к адресату
- г) эмоциональные восклицания

8. Какой принцип этики взаимоотношений в коллективе предполагает поддержку и взаимопомощь сотрудников?

- а) принцип коллегиальности и взаимоуважения
- б) принцип конкуренции любой ценой
- в) принцип полного игнорирования коллег
- г) принцип конфликтности

9. Что относится к этическим требованиям при работе с жалобой гостя?

- а) внимательное отношение, отсутствие оправданий за счёт гостя, конструктивное решение
- б) вступление в спор с гостем
- в) игнорирование жалобы
- г) публичное обсуждение жалобы с другими гостями

10. Какое правило кросс-культурной этики важно соблюдать при обслуживании иностранных гостей?

- а) учёт культурных и религиозных особенностей гостя
- б) унификация подхода без учёта культурных различий
- в) отказ от обслуживания иностранных гостей
- г) навязывание собственных культурных норм гостю

11. Что понимается под корпоративным кодексом этики предприятия?

- а) документ, закрепляющий нормы и правила профессионального поведения сотрудников
- б) список должностных окладов
- в) расписание рабочего дня
- г) перечень отпускных дней

12. Какая мера этики соблюдается при обсуждении конфиденциальной информации о госте между сотрудниками?

- а) обсуждение только в рамках служебной необходимости и без посторонних
- б) свободное обсуждение с кем угодно
- в) публикация информации в открытом доступе
- г) обсуждение в присутствии других гостей

13. Что относится к нормам этики при возникновении конфликта интересов между сотрудником и гостем?

- а) объективность, соблюдение стандартов обслуживания и уведомление руководства при необходимости
- б) действие исключительно в личных интересах сотрудника
- в) сокрытие конфликта интересов
- г) немедленное увольнение гостя из числа клиентов

14. Какое правило делового этикета предполагает пунктуальность при выполнении обещаний, данных гостю?

- а) своевременность и надёжность
- б) необязательность
- в) откладывание выполнения без объяснений
- г) игнорирование сроков

15. Что относится к невербальным нормам делового этикета сотрудника предприятия гостеприимства?

- а) доброжелательная мимика, открытая поза, зрительный контакт
- б) агрессивная жестикуляция
- в) избегание зрительного контакта
- г) закрытая, отстранённая поза

16. Какая норма этики применяется при общении сотрудников разных служб предприятия между собой?

- а) взаимное уважение и профессиональная поддержка вне зависимости от должности
- б) пренебрежительное отношение к нижестоящим сотрудникам

- в) полное отсутствие взаимодействия
- г) конкуренция в ущерб общей цели предприятия

17. Что относится к этическим нормам при разрешении спора между двумя гостями (например, из-за шума)?

- а) нейтральная позиция, объективное рассмотрение ситуации и поиск компромисса
- б) принятие стороны одного из гостей без анализа ситуации
- в) игнорирование спора
- г) публичное осуждение одного из гостей

18. Какое правило дресс-кода обычно распространяется на сотрудников контактной зоны отеля высокого класса?

- а) единая корпоративная форма, аккуратный внешний вид, минимум украшений
- б) свободный стиль одежды без ограничений
- в) повседневная домашняя одежда
- г) отсутствие требований к внешнему виду

19. Что понимается под этикой электронной переписки с гостями?

- а) вежливость, ясность изложения, своевременность ответа
- б) использование сленга и сокращений
- в) игнорирование обращений
- г) отсутствие структуры письма

20. Какая итоговая цель соблюдения норм этики делового общения на предприятии туризма и гостеприимства?

- а) формирование доверия гостей и поддержание высокого уровня качества обслуживания
- б) формальное соблюдение правил без практического значения
- в) снижение качества взаимодействия с гостями
- г) отказ от учёта этических норм в работе

Критерии оценивания (Зачёт (сем.3)):

Количество правильных ответов	Оценка
11–20	зачтено
0–10	не зачтено

Ключи к тесту (Зачёт (сем.3))

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

[illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по МДК.01.03 «Соблюдение норм этики делового общения»
Экзамен (сем.4)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под профессиональной этикой применительно к координации деятельности служб предприятия?

- а) система норм, регулирующих поведение сотрудников при исполнении управленческих и координационных функций
- б) свод законов о труде
- в) правила дорожного движения
- г) правила поведения в общественном транспорте

2. Какая этическая норма особенно важна при разрешении конфликта между службами предприятия?

- а) объективность и ориентация на интересы предприятия и гостей в целом
- б) поддержка «своей» службы вопреки фактам
- в) полное игнорирование конфликта
- г) публичное обвинение одной из служб

3. Что относится к этике делового общения при переговорах с партнёрами (поставщиками, туроператорами)?

- а) честность, взаимоуважение и соблюдение договорённостей
- б) введение партнёра в заблуждение ради выгоды
- в) игнорирование интересов партнёра
- г) нарушение достигнутых договорённостей

4. Какая этическая норма применяется при работе с персональными данными гостей в рамках координации служб?

- а) строгая конфиденциальность и доступ только уполномоченных сотрудников
- б) свободный доступ любого сотрудника к данным любого гостя
- в) публикация данных гостей во внутренних чатах без ограничений

г) передача данных сторонним организациям без согласия

5. Что относится к этическим требованиям при взаимодействии с представителями СМИ по вопросам предприятия?

- а) предоставление только согласованной и достоверной информации через уполномоченных лиц
- б) свободное раскрытие любой внутренней информации любым сотрудником
- в) распространение недостоверных сведений
- г) полный отказ от какого-либо взаимодействия со СМИ

6. Какая этическая норма важна при оценке работы подчинённых координатором служб?

- а) объективность, опора на факты и конструктивная обратная связь
- б) предвзятость на основе личных симпатий
- в) публичное унижение сотрудника при коллегах
- г) отказ от какой-либо обратной связи

7. Что относится к этике урегулирования жалоб на уровне координации служб (эскалация от рядового сотрудника)?

- а) своевременное рассмотрение, объективность и предложение справедливого решения
- б) затягивание рассмотрения без объяснения причин
- в) автоматическое отклонение всех жалоб
- г) перекладывание ответственности на гостя без анализа

8. Какая этическая норма распространяется на использование ресурсов предприятия сотрудниками в личных целях?

- а) недопустимость использования ресурсов предприятия в личных целях без соответствующего разрешения
- б) свободное использование ресурсов предприятия в любых личных целях
- в) отсутствие каких-либо ограничений
- г) поощрение нецелевого использования ресурсов

9. Что относится к этике взаимодействия координатора служб с вышестоящим руководством?

- а) честное и своевременное информирование о состоянии дел, включая проблемы
- б) сокрытие проблем от руководства
- в) искажение отчётности в свою пользу
- г) полное отсутствие отчётности перед руководством

10. Какая этическая норма важна при работе с гостями, относящимися к уязвимым категориям?

- а) особое внимание, терпение и уважение достоинства гостя
- б) снисходительное или пренебрежительное отношение
- в) отказ в обслуживании данной категории
- г) публичное акцентирование внимания на особенностях гостя

11. Что относится к этическим принципам корпоративной культуры предприятия гостеприимства?

- а) честность, взаимоуважение, ориентация на качество обслуживания
- б) конкуренция сотрудников любой ценой
- в) сокрытие информации внутри коллектива
- г) избирательное отношение к отдельным сотрудникам

12. Какая этическая норма применяется при выявлении нарушения стандартов обслуживания коллегой?

- а) конструктивное информирование ответственного лица в соответствии с внутренним регламентом
- б) публичное осуждение коллеги при гостях
- в) полное игнорирование нарушения
- г) распространение слухов о коллеге

13. Что относится к этике деловых подарков и знаков внимания в индустрии гостеприимства?

- а) соблюдение внутренних правил предприятия и законодательства о противодействии коррупции
- б) свободное принятие любых подарков без ограничений
- в) обязательное требование подарков от гостей
- г) отсутствие каких-либо норм в этой сфере

14. Какая этическая норма важна при взаимодействии координатора служб с проверяющими органами?

- а) предоставление достоверной информации и содействие в рамках законодательства
- б) сокрытие информации от проверяющих органов
- в) предоставление заведомо ложных сведений
- г) отказ от какого-либо взаимодействия

15. Что относится к этике профессионального развития сотрудника сферы гостеприимства?

- а) стремление к повышению квалификации и обмену опытом с коллегами

- б) отказ от какого-либо профессионального развития
- в) сокрытие профессиональных знаний от коллег
- г) игнорирование новых стандартов отрасли

16. Какая этическая норма применяется при разрешении спора между сотрудником и гостем при участии координатора?

- а) объективное рассмотрение ситуации с учётом позиций обеих сторон
- б) автоматическая поддержка сотрудника без анализа
- в) автоматическая поддержка гостя без анализа
- г) отказ от вмешательства в ситуацию

17. Что относится к этическим аспектам работы с отзывами гостей в открытых источниках?

- а) вежливый и конструктивный ответ, признание ошибок при их наличии
- б) игнорирование негативных отзывов
- в) агрессивный ответ на критику
- г) удаление любых негативных отзывов без ответа

18. Какая этическая норма важна при обучении новых сотрудников нормам делового общения?

- а) системное разъяснение стандартов и личный пример со стороны наставника
- б) отказ от обучения этическим нормам
- в) формальное ознакомление без практического закрепления
- г) обучение исключительно негативным примерам

19. Что относится к этике соблюдения конфиденциальности коммерческой информации предприятия?

- а) неразглашение сведений, составляющих коммерческую тайну, третьим лицам
- б) свободное распространение любой внутренней информации
- в) передача коммерческой информации конкурентам
- г) публикация внутренних отчётов в открытом доступе

20. Какая итоговая цель соблюдения норм этики делового общения при координации деятельности служб предприятия?

- а) формирование доверительной и эффективной рабочей среды, способствующей качественному обслуживанию гостей
- б) формальное соблюдение правил без практического значения
- в) создание конкурентной и конфликтной атмосферы в коллективе
- г) отказ от учёта этических норм в управленческой деятельности

Критерии оценивания (Экзамен (сем.4)):

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

Ключи к тесту (Экзамен (сем.4))

[illegible][illegible]

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные
услуги туризма и гостеприимства»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) МДК	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Виды и формы расчётов с клиентами в туризме и гостеприимстве	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.3), Экзамен (сем.4)
2.	Наличные и безналичные формы оплаты услуг		
3.	Порядок оформления счетов и кассовых документов		
4.	Применение контрольно-кассовой техники (ККТ) на предприятиях гостеприимства		
5.	Расчёты с использованием банковских карт и электронных платёжных систем		
6.	Возврат денежных средств и урегулирование финансовых претензий		
7.	Валютные операции и расчёты с иностранными клиентами		
8.	Скидки, бонусы и специальные тарифы в расчётах с клиентами		
9.	Финансовая ответственность и контроль кассовых операций		
10.	Отчётность по кассовым и безналичным операциям		

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

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.3)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.4)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест

**по МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги
туризма и гостеприимства»**

Зачёт (сем.3)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под расчётами с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства?

- а) процесс оплаты клиентом стоимости оказанных услуг и оформления соответствующих документов
- б) процесс подбора персонала предприятия
- в) процесс уборки номеров
- г) процесс разработки меню ресторана

2. Какие основные формы оплаты услуг используются на предприятиях гостеприимства?

- а) наличный и безналичный расчёт (банковские карты, переводы)
- б) исключительно бартерный обмен
- в) только наличный расчёт без иных форм
- г) исключительно расчёт через криптовалюту

3. Что понимается под контрольно-кассовой техникой (ККТ)?

- а) техническое устройство для регистрации расчётов и формирования кассовых чеков
- б) устройство для уборки номеров
- в) устройство для видеонаблюдения
- г) устройство для кондиционирования воздуха

4. Какой документ обязан выдать сотрудник клиенту при оплате услуг наличными или картой согласно законодательству РФ?

- а) кассовый чек
- б) трудовой договор
- в) рекламный буклет

г) меню ресторана

5. Что понимается под безналичным расчётом?

- а) оплата услуг с использованием банковской карты, электронного перевода или иных небумажных форм расчёта
- б) оплата исключительно бумажными купюрами
- в) оплата исключительно монетами
- г) оплата товарами вместо денег

6. Какой документ подтверждает факт оказания услуги и является основанием для выставления счёта гостю?

- а) акт оказанных услуг (счёт)
- б) трудовой договор
- в) рекламный буклет
- г) меню завтрака

7. Что относится к обязанностям сотрудника при приёме наличных денежных средств от клиента?

- а) пересчёт суммы, выдача сдачи (при необходимости) и кассового чека
- б) отказ от выдачи каких-либо документов
- в) немедленная передача денег без учёта
- г) отказ от пересчёта суммы

8. Какая мера обеспечивает контроль кассовых операций на предприятии?

- а) ведение кассовой книги и регулярная сверка фактических остатков с учётными данными
- б) отсутствие какого-либо контроля кассы
- в) произвольное расходование кассовых средств
- г) отказ от документального оформления операций

9. Что понимается под депозитом (предоплатой) при бронировании услуг?

- а) частичная или полная оплата услуги, вносимая клиентом заранее для подтверждения бронирования
- б) штраф за отказ от услуги
- в) возврат средств клиенту
- г) скидка на дополнительные услуги

10. Какой документ фиксирует возврат денежных средств клиенту при отмене услуги?

- а) акт (расписка) о возврате денежных средств
- б) меню ресторана
- в) расписание работы персонала

г) рекламный буклет

11. Что относится к дополнительным услугам, за которые взимается отдельная плата на предприятии гостеприимства?

- а) услуги мини-бара, трансфер, дополнительное питание
- б) базовое проживание, включённое в стоимость номера
- в) уборка номера, включённая в стандартный сервис
- г) стандартный набор полотенец

12. Какая мера применяется при выявлении расхождения кассовой наличности с учётными данными?

- а) проведение служебного расследования и установление причин расхождения
- б) игнорирование расхождения
- в) немедленное увольнение всех сотрудников кассы без разбирательства
- г) сокрытие факта расхождения

13. Что понимается под системой скидок и бонусов для постоянных клиентов?

- а) программа лояльности, предоставляющая льготные условия постоянным клиентам
- б) обязательное повышение цен для всех клиентов
- в) отказ от каких-либо специальных условий
- г) скидки, предоставляемые случайным образом без системы

14. Какой документ используется для расчёта с юридическими лицами (например, корпоративными клиентами)?

- а) счёт-фактура и акт выполненных работ (оказанных услуг)
- б) исключительно устная договорённость
- в) кассовый чек без иных документов
- г) трудовой договор с организацией

15. Что относится к обязанностям кассира при закрытии смены?

- а) снятие Z-отчёта и сверка выручки с фактическими данными
- б) немедленный уход с рабочего места без отчётности
- в) уничтожение кассовых документов
- г) передача наличности без пересчёта

16. Какая мера необходима при расчётах с иностранными гостями, желающими оплатить услуги в иностранной валюте?

- а) соблюдение требований валютного законодательства РФ и использование официального курса при конвертации
- б) произвольный курс обмена по усмотрению сотрудника

- в) отказ от приёма иностранной валюты в любом случае без исключений
- г) расчёт без учёта курса валют

17. Что понимается под финансовой ответственностью кассира?

- а) обязанность кассира возместить недостачу, возникшую по его вине, в установленном законом порядке
- б) полное отсутствие ответственности за кассовые операции
- в) ответственность несёт исключительно руководитель предприятия
- г) ответственность несёт клиент, а не сотрудник

18. Какой документ отражает итоговую выручку предприятия за смену или день?

- а) кассовый отчёт (Z-отчёт)
- б) меню ресторана
- в) расписание работы персонала
- г) рекламный буклет

19. Что относится к правам клиента при обнаружении ошибки в счёте на оплату услуг?

- а) право на разъяснение и исправление ошибки, а при необходимости — возврат излишне уплаченной суммы
- б) право требовать бесплатного проживания навсегда
- в) отсутствие каких-либо прав при ошибке в счёте
- г) право немедленно расторгнуть договор без объяснений

20. Какая итоговая цель осуществления расчётов с клиентами на предприятии туризма и гостеприимства?

- а) обеспечение точного, законного и удобного для клиента процесса оплаты оказанных услуг
- б) увеличение количества ошибок в расчётах
- в) усложнение процесса оплаты для клиента
- г) отказ от документального оформления расчётов

Критерии оценивания (Зачёт (сем.3)):

Количество правильных ответов	Оценка
11–20	зачтено
0–10	не зачтено

Ключи к тесту (Зачёт (сем.3))

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

[illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест

**по МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги
туризма и гостеприимства»**

Экзамен (сем.4)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Какой федеральный закон регулирует применение контрольно-кассовой техники в РФ?

- а) Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники...»
- б) Трудовой кодекс РФ
- в) Земельный кодекс РФ
- г) Семейный кодекс РФ

2. Что понимается под фискальным накопителем в составе ККТ?

- а) устройство, обеспечивающее некорректируемую фиксацию и хранение фискальных данных о расчётах
- б) устройство для хранения продуктов питания
- в) устройство для видеонаблюдения
- г) устройство для кондиционирования воздуха

3. Какая мера предусмотрена законодательством при выявлении неприменения ККТ предприятием?

- а) административная ответственность в соответствии с законодательством РФ
- б) отсутствие какой-либо ответственности
- в) исключительно моральное порицание
- г) ответственность несёт только клиент

4. Что понимается под электронным чеком, направляемым клиенту по электронной почте или SMS?

- а) кассовый чек в электронной форме, имеющий юридическую силу наравне с бумажным
- б) неофициальное уведомление без юридической силы
- в) рекламное сообщение

г) счёт без каких-либо реквизитов

5. Какая система используется для интеграции кассовых операций с системой управления отелем (PMS)?

- а) интегрированная система расчётов, объединяющая PMS и ККТ для автоматизации выставления счетов
- б) отдельные несвязанные системы без интеграции
- в) исключительно ручной ввод данных без автоматизации
- г) отказ от использования кассовых систем

6. Что относится к особенностям расчётов при работе с туроператорами и турагентствами?

- а) расчёты на основании заключённых договоров с отсрочкой платежа или предоплатой
- б) расчёты исключительно наличными при каждой сделке
- в) отсутствие необходимости документального оформления
- г) расчёты без учёта условий договора

7. Какая мера снижает риск мошенничества при расчётах банковскими картами?

- а) использование сертифицированных платёжных терминалов и проверка идентификации держателя карты в установленных случаях
- б) отказ от какой-либо проверки при оплате картой
- в) приём карт без использования терминала
- г) передача данных карты третьим лицам

8. Что понимается под чарджбэком (chargeback) в контексте безналичных расчётов?

- а) процедура оспаривания клиентом операции по банковской карте с последующим возвратом средств банком
- б) вид скидки для постоянных клиентов
- в) дополнительная услуга отеля
- г) форма бонусной программы

9. Какая мера контроля применяется для предотвращения злоупотреблений при предоставлении скидок сотрудниками?

- а) регламентация условий предоставления скидок и контроль за их применением руководством
- б) неограниченное право любого сотрудника предоставлять любые скидки
- в) отсутствие какого-либо контроля скидок
- г) отказ от использования системы скидок вовсе

10. Что относится к обязанностям предприятия при работе с валютными операциями согласно законодательству РФ?

- а) соблюдение требований валютного законодательства и использование официального курса ЦБ РФ при необходимости
- б) установление произвольного курса без ограничений
- в) отказ от соблюдения валютного законодательства
- г) расчёт исключительно в иностранной валюте без учёта рубля

11. Какая мера обеспечивает финансовую прозрачность операций предприятия перед контролирующими органами?

- а) ведение полной и достоверной бухгалтерской и кассовой отчётности
- б) сокрытие части операций от учёта
- в) уничтожение первичных документов сразу после операции
- г) отказ от ведения отчётности

12. Что понимается под авансовым отчётом применительно к расчётам сотрудника, ответственного за закупки?

- а) документ, отражающий расходование выданных подотчётных денежных средств
- б) отчёт о выручке предприятия за день
- в) меню ресторана
- г) расписание работы персонала

13. Какая мера применяется при возникновении спора с клиентом о правильности начисленной суммы?

- а) детальная проверка счёта, разъяснение клиенту структуры платежа и, при необходимости, корректировка
- б) отказ от разъяснений клиенту
- в) немедленное признание правоты клиента без проверки
- г) немедленный отказ клиенту без проверки

14. Что относится к рискам работы с наличными денежными средствами на предприятии гостеприимства?

- а) риск хищения, ошибок пересчёта, недостачи
- б) отсутствие каких-либо рисков
- в) риск исключительно репутационного характера без финансовых последствий
- г) риск, не связанный с деятельностью кассира

15. Какая мера снижает риски, связанные с работой с наличными денежными средствами?

- а) инкассация, ограничение суммы наличных в кассе и видеонаблюдение
- б) отказ от какого-либо контроля за наличностью
- в) хранение всей выручки в открытом доступе
- г) отсутствие инкассации в течение длительного периода

16. Что понимается под безотзывным аккредитивом в расчётах между организациями?

- а) форма безналичного расчёта, гарантирующая оплату при выполнении условий договора
- б) вид наличного расчёта
- в) форма бартерного обмена
- г) вид устной договорённости без документального оформления

17. Какая отчётность обязательна для предприятия туризма и гостеприимства перед налоговыми органами по кассовым операциям?

- а) налоговая и фискальная отчётность в соответствии с применяемой системой налогообложения
- б) отсутствие обязательной отчётности
- в) отчётность исключительно перед клиентами
- г) отчётность перед иностранными государствами

18. Что относится к обязанностям предприятия при технической неисправности ККТ во время расчётов с клиентом?

- а) фиксация факта неисправности и оформление расчёта в установленном законом порядке
- б) отказ от обслуживания клиента
- в) приём оплаты без какого-либо документального оформления
- г) закрытие предприятия до устранения неисправности

19. Какая мера предпринимается при выявлении ошибки в ранее выданном клиенту кассовом чеке?

- а) оформление чека коррекции в установленном законом порядке
- б) уничтожение ошибочного чека без исправления
- в) игнорирование выявленной ошибки
- г) выдача устного извинения без документального оформления

20. Какая итоговая цель организации расчётов с клиентами на предприятии туризма и гостеприимства с учётом требований законодательства?

- а) обеспечение законности, прозрачности и удобства финансовых операций для клиентов и предприятия
- б) увеличение числа финансовых нарушений
- в) усложнение процесса расчётов для клиента
- г) отказ от соблюдения требований законодательства о ККТ

Критерии оценивания (Экзамен (сем.4)):

Количество правильных ответов	Оценка
-------------------------------	--------

