

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ
Фонд оценочных средств профессионального модуля для обучающихся по программе
подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения - очная

Першина Н.В. Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации для обучающихся специальности 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, N 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Першина Наталья Валентиновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 – Туризм.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Профессиональными компетенциями:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1.	У1 - собирать информацию	31 - значение планирования	ПО1 - сбора информации
ОК 2.	о работе организации и отдельных ее	как функции управления;	о деятельности
ОК 3.	подразделений;	32 - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;	организации и отдельных ее подразделений;
ОК 4.	различные методы	ее подразделений;	ПО2 - составления плана
ОК 5.	принятия решений;	33 - виды планирования и приемы эффективного планирования;	работы подразделения;
ОК 6.	У3 - составлять план работы подразделения;	34 - эффективные методы принятия решений;	ПО3 - проведения инструктажа работников;
ОК 7.	У4 - организовывать и проводить деловые совещания, собрания,	35 - основы организации	ПО4 - контроля качества работы персонала;

ОК 9.	круглые столы, рабочие группы;	туристской деятельности;	ПО5 - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
ПК 4.1.	У5 - работать в команде и осуществлять лидерские функции;	36 - стандарты качества в туризме;	ПО6 - проведения презентаций;
ПК 4.2.	У6 - осуществлять эффективное общение;	37 - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;	ПО7 - расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);
ПК 4.3.	У7 - проводить инструктаж работников;	38 - приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;	
	У8 - контролировать качество работы персонала;	39 - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;	
	У9 - контролировать технические и санитарные условия в офисе;	310 - принципы эффективного контроля;	
	У10 - управлять конфликтами;	311 - Трудовой кодекс Российской Федерации;	
	У11 - работать и организовывать работу с офисной техникой;	312 - организацию отчетности в туризме;	
	У12 - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;	313 - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;	
	У13 - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;	314 - методику проведения презентаций;	
	У14 - проводить презентации;	315 - основные показатели качества работы подразделения;	
	У15 - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);	316 - методы по сбору информации о качестве работы подразделения;	
	У16 - собирать информацию о качестве работы подразделения;	317 - методы совершенствования работы подразделения;	
	У17 - оценивать и анализировать качество работы подразделения;	318 - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.	
	У18 - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;		
	У19 - внедрять инновационные методы работы.		

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
Разделы профессионального модуля			
1	МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения. Промежуточная аттестация – контрольная работа, зачет (3,4 семестр).	У1 – У19, 31 – 318, ОК1- ОК9, ПК4.1- ПК4.3, ПО1-ПО7	Опрос, тесты (86 тестов, 2 варианта), письменные работы, практические задания, деловая игра, творческое задание. Устный опрос по вопросам к зачету (24 вопроса), практические задания (10).
2	МДК.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства. Промежуточная аттестация – зачет (3 семестр).		Опрос, подготовка доклада (21 тема), написание реферата (16 тем), вопросы к зачету (30 вопросов).
3	УП 04.01 Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма. Промежуточная аттестация – зачет (3 семестр).		Экспертное наблюдение в процессе занятия. Контрольные вопросы (19), тесты (10 тестов, 2 варианта), практические задания (19), деловая игра. Проверка отчета по практике, собеседование, контрольные вопросы, (20).
4	ПП 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения туристского предприятия. Промежуточная аттестация – зачет (4 семестр).		Экспертное наблюдение в процессе занятия. Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (36), практические задания (18), индивидуальные задания (28), презентация. Проверка отчета по практике, документации, оценка выполнения работ и заданий по практике, контрольные вопросы, (24).
5	Промежуточная аттестация – ПМ.04.ЭК – квалификационный экзамен (4 семестр).		Устный опрос по вопросам квалификационного экзамена (60 вопросов и заданий).

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация – ПМ.04.ЭК – квалификационный экзамен (4 семестр).	У1 – У19, 31 – 318, ОК1- ОК9, ПК4.1- ПК4.3., ПО1 –ПО7
--	---

**Вопросы и задания квалификационного экзамена по дисциплине МДК.04.01.
Управление деятельностью функционального подразделения**

1. Понятие, функции, цели, принципы и методы управления функциональным подразделением. Особенности управления функциональным подразделением в сфере туризма.
2. Сущность и основные этапы стратегического управления. Тактика менеджмента.
3. Организация как функция менеджмента. Делегирование полномочий и ответственности.
4. Сущность, типы и проектирование организационных структур.
5. Организационная культура предприятия.
6. Коллектив и его особенности. Руководство коллективом.
7. Виды, этапы и методы принятия управленческих решений.
8. Социальная ответственность и этика управления. Культура деловых коммуникаций.
9. Управление конфликтами.
10. Цели, задачи и функции финансового менеджмента, финансовая стратегия предприятия.
11. Финансовые показатели деятельности структурного подразделения.
12. Сущность и задачи управления инновациями, инновационная стратегия и инновационная политика предприятия.
13. Понятие, функции и концепция управления персоналом в сфере туризма. Мотивация персонала в сфере туризма.
14. Понятие качества продукции и услуг, его оценка. Политика управления качеством на предприятии сферы туризма.
15. Стандартизация, лицензирование и сертификация в сфере туризма.
16. Антикризисный менеджмент.
17. Планирование: сущность, задачи, виды, принципы, методы и процесс планирования деятельности структурного подразделения.
18. Бизнес-планирование на предприятии.
19. Показатели эффективности управления структурным подразделением.
20. Понятие, типы и процесс контроля на предприятиях сферы туризма. Контроллинг в деятельности предприятия.
21. Выделите в предлагаемой информации данные о внутренней среде предприятия, его внешней микро- и макросреде.
22. Разработайте организационный раздел бизнес-плана нового туристского агентства.
23. Сформулируйте 10 предложений для проведения инструктажа нового менеджера турфирмы ее директором.
24. Сформулируйте 10 главных качеств менеджера туристской фирмы. Выделите среди них коммуникативные.
25. Приведите примеры организационных структур управления предприятиями сферы туризма г. Тобольска и опишите их.
26. Составьте анкету (не менее 10 вопросов) для письменного опроса клиентов гостиницы в рамках проведения контроля качества работы персонала.

27. Рассчитайте расходы, прибыль и рентабельность деятельности турагентства по данным таблицы.
28. Разработайте часть резюме бизнес-плана реализации новой туристской услуги действующим в г. Тобольске турагентством.
29. Определите, к какому виду контроля относится ситуация. Приведите примеры видов контроля, которые используются в турфирмах г. Тобольска.
30. Рассчитайте показатель эффективности управления структурным подразделением.

**Вопросы и задания квалификационного экзамена по дисциплине МДК.04.02.
Современная оргтехника и организация делопроизводства**

1. История делопроизводства.
2. Распорядительные документы. Виды распорядительных документов, рекомендации к оформлению.
3. Правила оформления реквизитов документов.
4. Общая характеристика средств оргтехники, их назначение.
5. Составить служебное письмо с учетом предложенной ситуации.
6. Составить должностную инструкцию.
7. Этикет делового письма.
8. Документирование приема на работу.
9. Составить докладную записку с учетом предложенной ситуации.
10. Виды заявлений, способы их создания. Составить заявление.
11. Средства подготовки и копирования документов.
12. Классификация печаточных устройств.
13. Безопасность эксплуатации технических средств.
14. Искусство самореализации. Способы создания резюме. Составить резюме.
15. Средства хранения документов.
16. Классификация сканеров и принципы их работы.
17. Малая оргтехника.
18. Средства обработки документов.
19. Понятие, структура и организация офиса.
20. Персональный компьютер. Архитектура персонального компьютера.
21. Классификация средств организационной техники.
22. Организация работы с офисной техникой.
23. Характеристика телефонной связи.
24. Характеристика факсимильной, телефонной, пейджинговой связи.
25. Определение и назначение организационной техники.
26. Средства коммуникационной техники.
27. Организационные документы, их виды и характеристика.
28. Способы создания протокола.
29. Документирование дисциплинарного взыскания. Составить объяснительную записку с учетом предложенной ситуации.
30. Информация. Формы предоставления информации.

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Экзамен квалификационный по профессиональному модулю проводится только после успешного освоения всех его элементов (успешного прохождения промежуточной аттестации по ним): МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения, МДК.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства, УП 04.01 Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма, ПП 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения туристского предприятия.

Квалификационный экзамен проводится в устной форме по билетам. При его проведении предполагается выявление, как знаний теоретических вопросов, так и сформированных умений и практического опыта обучающихся в процессе выполнения практических заданий. Также в процессе квалификационного экзамена проверяется освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций. Экзаменационный билет содержит один теоретический вопрос и одно практическое задание. Экзаменационной комиссией принимается решение об освоении студентами вида профессиональной деятельности «Управление функциональным подразделением организации». По итогам сдачи экзамена ставится оценка «освоено» / «не освоено». В качестве критерия оценивания знаний студентов при сдаче экзамена выбрана следующая система:

«Освоено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученных курсов; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт; правильно выполнил и объясняет выполнение практического задания; освоил все общие и профессиональные компетенции по модулю или в основном освоил.

«Не освоено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курсов или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы или отсутствие ответов; не выполнил или неправильно выполнил практическое задание, демонстрирует не освоенность всех общих и профессиональных компетенций по модулю.