

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.11.2022 17:48:40

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)

Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Першина Н.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПМ.04. УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

рабочая программа дисциплины 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 студентов специальности 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

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, 2022

© Першина Наталья Валентиновна, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика фондов оценочных средств	4
2. Паспорт фонда оценочных средств	7
3. Типовые задания для оценки квалификационного экзамена	9

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. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена. Дисциплина является профессиональным модулем ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации.

1.3. 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	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 4.1.	ПО1 - сбора информации о деятельности организации и отдельных подразделений; ПО2 - составления плана работы подразделения;	У1 - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; У2 - использовать различные методы принятия решений; У3 - составлять план работы подразделения; У4 - организовывать и проводить деловые	З1 - значение планирования как функции управления; З2 - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; З3 - виды планирования и приемы эффективного планирования; З4 - эффективные методы принятия решений;

	<p>ПО3 - проведения инструктажа работников; ПО4 - контроля качества работы персонала; ПО5 - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; ПО6 - проведения презентаций; ПО7 - расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).</p>	<p>совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; У5 - работать в команде и осуществлять лидерские функции; У6 - осуществлять эффективное общение; У7 - проводить инструктаж работников; У8 - контролировать качество работы персонала; У9 - контролировать технические и санитарные условия в офисе; У10 - управлять конфликтами; У11 - работать и организовывать работу с офисной техникой; У12 - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; У13 - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; У14 - проводить презентации; У15 - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения)</p>	<p>35 - основы организации туристской деятельности; 36 - стандарты качества в туризме; 37 - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; 38 - приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; 39 - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; 310 - принципы эффективного контроля; 311 - Трудовой кодекс Российской Федерации; 312 - организацию отчетности в туризме; 313 - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; 314 - методику проведения презентаций; 315 - основные показатели качества работы подразделения; 316 - методы по сбору информации о качестве работы подразделения; 317 - методы совершенствования работы подразделения; 318 - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.</p>
ПК 4.2.		<p>(себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);</p>	
ПК 4.3.		<p>У16 - собирать информацию о качестве работы подразделения; У17 - оценивать и анализировать качество работы подразделения; У18 - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; У19 - внедрять инновационные методы</p>	

		работы.	
--	--	---------	--

Показатели оценки сформированности ОК.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательных сторон профессии; - определение перспектив развития в профессиональной сфере.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях; - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами,	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения

руководством, потребителями.	(моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями; - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами; - проявление ответственности за деятельность членов команды; - использование различных приемов контроля качества выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применение их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - составление плана повышения квалификации; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- владение навыками адаптации в новых ситуациях; - умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.

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 количество вариантов, заданий и т.п.)
Разделы профессионального модуля			
1	МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения. Промежуточная		Опрос, тесты (86 тестов, 2 варианта), письменные работы, практические задания, деловая игра, творческое задание. Устный опрос по вопросам к

	аттестация – контрольная работа, зачет (3,4 семестр).		зачету (24 вопроса), практические задания (10).
2	МДК.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства. Промежуточная аттестация – зачет (3 семестр).	ПО 1- ПО7, У1 – У19, 31 – 318, ОК1- ОК9, ПК4.1- ПК4.3.	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 КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА 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.