

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.11.2022 17:48:44

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**

**УП.04.01. Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма**

для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

(базовая подготовка)

форма обучения очная

Першина Н.В. Фонд оценочных средств учебной практики УП.04.01. «Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма» для студентов специальности 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

Фонд оценочных средств учебной практики УП.04.01. «Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма» 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	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	
1.1. Область применения программы.	

Фонд оценочных средств учебной практики УП.04.01 «Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма» 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 входит в профессиональный модуль ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации, УП.04.01.

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.

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>		
ОК 1.	У1 - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;	31 - значение планирования как функции управления;		
ОК 2.				
ОК 3.			32 - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;	
ОК 4.				
ОК 5.				
ОК 6.			У4 - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;	33 - виды планирования и приемы эффективного планирования;
ОК 7.				
ОК 8.			У5 - работать в команде и осуществлять лидерские функции;	34 - эффективные методы принятия решений;
ОК 9.				
ПК 4.1.	У6 - осуществлять эффективное общение;	35 - основы организации туристской деятельности;		
ПК 4.2.				
ПК 4.3.				
	У7 - проводить инструктаж работников;	36 - стандарты качества в туризме;		
	У8 - управлять конфликтами;			
	У9 - работать и организовывать работу с офисной техникой;			
	У10 - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;			
	У11 - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;			
	У12 - собирать информацию о качестве работы подразделения;			
	У13 - оценивать и анализировать качество работы подразделения;			
	У14 - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения.			
			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 показатели качества работы подразделения;		
		314 - методы по сбору информации о качестве работы подразделения;		
		315 - методы совершенствования работы подразделения;		
		316 - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.		

## 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<b>№ п/п</b>	<b>Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид</b>	<b>Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений</b>	<b>Наименование оценочного средства (с указанием количества)</b>
--------------	--	--	--

	<b>промежуточной аттестации с указанием семестра</b>		<b>вариантов, заданий и т.п.)</b>
<b>Разделы дисциплины</b>			
1	Ознакомление с порядком прохождения учебной практики, ее программой и отчетностью. Проведение инструктажа по технике безопасности.	У1, 32, ОК 1, ОК 4.	Экспертное наблюдение в процессе занятия. Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (10).
2	Изучение основных функций управления деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма.	У3, 31, 33, 310, ОК 2, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Тесты (10 тестов, 2 варианта), практические задания (3).
3	Анализ нормативных материалов, регламентирующих деятельность предприятия сферы сервиса и туризма.	У2, 35, 36, 311, ОК1 - ОК 4, ПК 4.2.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Практические задания (4).
4	Изучение внешней и внутренней среды предприятий, организационной структуры предприятий, технологии предоставления туристских услуг, информационного обеспечения управления, процесса принятия решений, мотивации персонала.	У1, У2, У9, У10, У12, У13, У14, 32, 34, 35, 37, 38, 313, 314, 315, 316, ОК 1 - ОК 9, ПК 4.2.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Практические задания (8).
5	Характеристика основ делового общения в сфере туризма. Изучение управления конфликтами и стрессами в сфере туризма.	У4 – У8, 34, 38, 39. ОК 1 - ОК 9, ПК 4.2.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, практические задания, деловая игра.

6	Знакомство с организационными структурами и системой управления туристскими предприятиями г. Тобольска (экскурсии на предприятия).	У1, У12, У13, 32, 33, 34,35, 38, 310, 312 – 316, ОК 1 – ОК4, ПК 4.1 - ПК 4.3.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (10).
7	Анализ состояния и проблем управления предприятиями сферы туризма г. Тобольска.	У1, У6, У12 – У14, 32, 35, 36, 38, 310, 312 – 316, ОК1-ОК9, ПК 4.1 - ПК 4.3.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Практические задания.
8	Подготовка отчета. Оформление отчетной документации.	У1 – У14, 31 – 316, ОК1-ОК9, ПК4.1-ПК4.3.	Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы (6).
9	Использование офисной техники, программного обеспечения, основ организации делопроизводства в управлении деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма.	У9, У10, 37, ОК5, ПК4.1-ПК4.3.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике. Контрольные вопросы (3).
10	<b>Зачет (3 семестр)</b>	У1 – У14, 31 – 316, ОК1-ОК9, ПК4.1-ПК4.3.	Проверка отчета по практике, собеседование, контрольные вопросы, (20).

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Ознакомление с порядком прохождения учебной практики, ее программой и отчетностью. Проведение инструктажа по технике безопасности.	У1, 32, 314. ОК 1, ОК 4.
--	--------------------------

#### Контрольные вопросы к разделу

1. Какие источники информации можно использовать в ходе прохождения учебной практики.
2. Какова методика сбора информации, необходимой при прохождении учебной практики.
3. Каков план прохождения практики.
4. Какие документы необходимо сдать в качестве отчетности по практике?
5. Как написать раздел введение отчета по учебной практике.

6. Как написать раздел заключение отчета по учебной практике.
7. Как написать разделы основного содержания практики УП.04.01 «Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма»?
8. Какие требования существуют к оформлению отчета по практике?
9. Какие установлены сроки сдачи отчетности по практике?
10. Какие требования техники безопасности необходимо соблюдать в процессе практики?

Раздел 2 Изучение основных функций управления деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма.	У3, 31, 33, 310, ОК 2, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3.
--	--

Тест (12 вопросов, 2 варианта)  
Выберите правильный ответ  
Вариант 1.

**1. К функциям управления не относят:**

- а) мотивацию;
- б) организацию;
- в) нормирование;
- г) планирование.

**2. Координация деятельности - это:**

- а) обеспечение согласованности действий всех звеньев системы управления;
- б) процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности;
- в) определение целей и направлений будущего развития предприятия;
- г) нет правильного ответа.

**3. Организационная структура управления, характеризующаяся созданием подразделений, объединяющих специалистов одного профиля, называется:**

- а) линейной;
- б) функциональной;
- в) штабной;
- г) матричной.

**4. К преимуществам разделения труда не относится:**

- а) рост эффективности;
- б) рост числа работников;
- в) использование более квалифицированных работников;
- г) быстрое приобретение опыта.

**5. Процесс разработки плана включает следующие этапы:**

- а) научное сопровождение, разработка плана, обеспечение разработки, определение руководителей и исполнителей;
- б) изучение проблемы, формирование системы планирования, уточнение нормативов, разработка управленческого решения, оформление, согласование и утверждение плана; доведение до исполнителей, учет и контроль выполнения, стимулирование работников;
- в) прогнозирование, разработка плана, реализация плана.

Вариант 2.



**1. Функция организации реализуется через следующие этапы:**

- а) определение проблемы, постановка целей, разработка альтернативных решений, выбор решения, реализация решения, оценка результатов;
- б) распределение работы, группировка задач, координация работы;
- в) определение миссии предприятия, формулирование целей деятельности, анализ внешней среды, SWOT-анализ, анализ стратегических альтернатив, выбор стратегии, реализация стратегии, контроль;
- г) прогнозирование, моделирование, программирование.

**2. Организационная структура управления, построенная на принципе двойного подчинения исполнителей (непосредственному руководителю функциональной службы и руководителю**

проекта):

- а) линейная;
- б) дивизиональная;
- в) штабная;
- г) матричная.

**3. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей**

предприятия называется:

- а) организация;
- б) координация;
- в) регулирование;
- г) мотивация.

**4. Стратегическое планирование направлено на достижение:**

- а) долгосрочных целей организации;
- б) среднесрочных целей организации;
- в) краткосрочных целей организации;
- г) текущих целей организации.

**5. Эффективный контроль не предполагает выполнения следующего требования:**

- а) гибкость;
- б) своевременность;
- в) экономичность;
- г) внезапность.

Практические задания

- 1. Выделите основные цели и задачи плана деятельности турагентства г. Тобольска на месяц.
- 2. Сформулируйте 5 основных параметров для контроля деятельности подчиненных.
- 3. Назовите основные виды отчетно-планирующей документации турфирмы и составьте один из документов.

Раздел 3. Анализ нормативных материалов, регламентирующих деятельность предприятия сферы сервиса и туризма.	У2, 35, 36, 311, ОК1 - ОК 4, ПК 4.2.
---	--------------------------------------

Практические задания

1. Назовите виды управленческих решений руководства турфирмы, которые в большей степени требуют знания нормативных документов. Выделите главные нормативные документы, которыми при этом руководствуются турфирмы.
2. Выделите группы и виды нормативных документов, которыми руководствуются в своей деятельности турфирмы (приведите примеры).
3. Назовите актуальные стандарты РФ в области туризма и их основные положения.
4. Назовите положения [Трудового кодекса](#) Российской Федерации наиболее важные для деятельности турфирм.

Раздел 4. Изучение внешней и внутренней среды предприятий, организационной структуры предприятий, технологии предоставления туристских услуг, информационного обеспечения управления, процесса принятия решений, мотивации персонала.	У1, У2, У 9, У10, У12, У13, У14, 32, 34, 35, 37, 38, 313, 314, 315, 316, ОК 1 - ОК 9, ПК 4.2.
---	---

#### Практические задания

1. Приведите примеры факторов внутренней среды, микро- и макросреды деятельности турфирм г. Тобольска.
2. Охарактеризуйте основные типы организационных структур управления предприятиями сферы туризма г. Тобольска.
3. Выделите особенности технологии предоставления услуг в турфирмах г. Тобольска.
4. Какие показатели качества работы турфирм можно выделить. Проанализируйте по этим показателям деятельность турфирм г. Тобольска.
5. Охарактеризуйте технологии информационного обеспечения управления в турфирмах г. Тобольска, Тюменской области.
6. Опишите виды и особенности принятия управленческих решений в турфирмах г. Тобольска.
7. Выделите основные виды и методы мотивации персонала в турфирмах г. Тобольска и Тюменской области. Приведите примеры.
8. Предложите меры повышения эффективности деятельности турфирм г. Тобольска и Тюменской области.

Раздел 5. Характеристика основ делового общения в сфере туризма. Изучение управления конфликтами и стрессами в сфере туризма.	У4 – У8, 34, 38, 39. ОК 1 - ОК 9, ПК 4.2.
---	---

#### Практические задания

1. Проанализируйте состояние делового общения на предприятиях сферы сервиса и туризма г. Тобольска и тюменской области.
2. Выделите особенности делового общения в различных странах мира.
3. Какие виды конфликтов чаще возникают на предприятиях сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области, назовите основные методы их разрешения.

#### Деловая игра «Проведение делового совещания»

Время выполнения – 60 минут. Студенты предварительно изучают самостоятельно дома информацию о технологии проведения деловых совещаний. На практическом занятии они

подразделяются на две группы: участвующие в совещании, наблюдатели. Группа студентов составляет план и проводит деловое совещание (начальник-подчиненные). Тема: Снижение уровня конфликтности при обслуживании клиентов на предприятии сферы сервиса и туризма. Наблюдатели заполняют «Листок наблюдения», на основании которого формулируют предложения по повышению эффективности делового совещания. Затем их содержание озвучивается и обсуждается во всей группе. Подводятся итоги деловой игры.

#### Листок наблюдения

Ошибки	Пути повышения эффективности делового совещания

Раздел 6. Знакомство с организационными структурами и системой управления туристскими предприятиями г. Тобольска (экскурсии на предприятия).	У1, У12, У13, 32, 33, 34,35, 38, 310, 312 – 316, ОК 1 – ОК4, ПК 4.1 - ПК 4.3.
--	---

#### Контрольные вопросы

1. Какие виды планирования осуществляются на предприятии?
2. Какие методы принятия управленческих решений преобладают на предприятии?
3. Какие существуют особенности организации деятельности предприятия ?
4. Какие методы мотивации персонала применяются на предприятии?
5. Какие виды конфликтов возникают на предприятии?
6. Какие виды контроля деятельности осуществляются на предприятии?
7. Какие виды отчетности создаются на предприятии?
8. Какие показатели качества работы предприятия контролируются и каковы методы их оценки?
9. Какие методы совершенствования деятельности предприятия применялись за последние 3 года?
10. Какие инновации в сфере управления использовало предприятие?

Раздел 7. Анализ состояния и проблем управления предприятиями сферы туризма г. Тобольска.	У1, У6, У12 – У14, 32, 35, 36, 38, 310, 312 – 316, ОК1-ОК9, ПК 4.1 - ПК 4.3.
---	--

#### Практические задания

1. Подготовить в малых группах выступления по теме «Состояние и проблемы управления предприятиями сферы туризма г. Тобольска» и сделать доклады на заключительной конференции по практике.
2. Выявить пути решения проблем управления деятельностью предприятий сферы туризма г. Тобольска

Раздел 8. Оформление отчетной документации.	У1 – У14, 31 – 316, ОК1- ОК9, ПК4.1-ПК4.3.
---	--

### Контрольные вопросы

1. Соблюдены ли при подготовке отчета по практике требования к структуре и объему?
2. Соответствует ли содержание отчета его плану?
3. Выполнены ли требования по оформлению отчета по практике?
4. Соответствуют ли выводы, сделанные в заключении основному содержанию отчета?
5. Приводятся ли в содержании разделов отчета практические примеры из деятельности предприятий сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области?
6. Присутствуют ли в отчете приложения?

Раздел 9. Использование офисной техники, программного обеспечения, основ организации делопроизводства в управлении деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма.	У9, У10, 37, ОК5, ПК4.1-ПК4.3.
---	--------------------------------

### Контрольные вопросы

1. Какая офисная техника используется предприятиями сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области?
2. Какое программное обеспечение используется предприятиями сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области?
3. Как организовано делопроизводство на предприятиях сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области?

<b>Промежуточная аттестация в 3 семестре (зачет)</b>	У1 – У14, 31 – 316, ОК1- ОК9, ПК4.1-ПК4.3.
--	--

### Контрольные вопросы (3 семестр)

1. Нормативные документы функционирования сферы туризма в РФ.
2. Технология осуществления туристской деятельности.
3. Понятие, сущность и функции управления предприятием сферы сервиса и туризма.
4. Цели, принципы и система управления предприятием.
5. Методы управления.
6. Окружающая среда предприятия.
7. Особенности управления предприятиями в сфере туризма.
8. Роль целеполагания в управлении.
9. Методы определения целей предприятия и его подразделений.
10. Организация как функция менеджмента.
11. Делегирование полномочий и ответственности.
12. Коллектив и его особенности. Руководство коллективом.
13. Сущность и типы организационных структур.
14. Управление конфликтами.
15. Виды, этапы и методы принятия управленческих решений.
16. Мотивация персонала в сфере сервиса и туризма.
17. Основы делового общения в сфере сервиса и туризма. Культура деловых коммуникаций.

18. Информационное обеспечение управления на предприятиях сферы сервиса и туризма.
19. Организация делопроизводства на предприятиях сферы сервиса и туризма.
20. Проблемы и пути совершенствования управления на предприятиях сферы сервиса и туризма.

#### Требования к отчету по практике

Содержание отчета по учебной практике должно полностью соответствовать программе практики с описанием выполненных работ, отражать умение студента применять на практике теоретические знания, полученные в процессе обучения. В основной части отчета должны приводиться примеры из деятельности предприятий сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области. В приложениях приводятся материалы, документы о деятельности предприятий сферы сервиса и туризма г. Тобольска и Тюменской области.

Страницы отчета должны быть формата А4, пронумерованы и заключены в твердую обложку или папку. Отчет должен быть соответствующе оформлен и отражать существенные ключевые моменты содержания практики. Текст отпечатан на компьютере в программе Microsoft Word. Шрифт - Обычный, Times New Roman. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал полуторный. Размер полей: нижнее и верхнее - по 2 см, с левой стороны - 3 см, с правой - 1 см. Абзацный отступ – 1,25 см. Текст должен быть выровнен по ширине. Отчет по практике должен быть подписан руководителем практики.

Отчет имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список используемой литературы;
- приложения.

Оценивание результатов прохождения практики осуществляется следующим образом. Зачтено ставится, если обучающимся все виды работ выполнены в полном объеме или с некоторыми недочетами, все умения освоены полностью или в основном, отчет по практике выполнен полностью в соответствии с заданием или с небольшими замечаниями, все вопросы раскрыты полно или более кратко, отчет выполнен в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы.

Не зачтено ставится, если обучающимся не выполнено полученное задание, не продемонстрирован практический опыт освоения содержания учебной практики; отчет по практике не выполнен или выполнен на низком уровне, допущены значительные ошибки, отчет не соответствует заданию; необходимые ПК, ОК не продемонстрированы или их уровень низкий, не соответствует минимально необходимому.

Приложение.

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  
Отделение среднего профессионального образования

ОТЧЕТ  
о прохождении учебной практики УП 04.01  
«Управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма»

Студентом \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

Специальность \_\_\_\_\_

---

(Ф.И.О.)

Наименование предприятия \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики \_\_\_\_\_

Рекомендуемая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от принимающей организации

Руководитель практики

---

(подпись)

---

(подпись)

Тобольск, 2020