

Частного профессионального образовательного учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

Принят
методическим советом
ЧПОУ «Магнитогорский колледж
современного образования»

Протокол № 6 от 27 июня 2022 г.

СОГЛАСОВАНО: _____

«Бюро Путешествий Мария Бельх»
Бельх М.В.

« 27 » 06 2022г



Утверждаю:
Директор ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»
С.А.Кузьмина



« 22 » 08 2022г

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности **43.02.10 Туризм**
(базовой подготовки)

Магнитогорск, 2022г.

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель

Эксперты (при наличии):

1. ФИО, должность
2. ФИО, должность

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля.....	7
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.....	8
2. Задания для контроля и оценки освоения программы профессионального модуля.....	10
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.1. Технология продаж и продвижения турпродукта	10
2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2. Технология организации турагентской деятельности	18
2.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	23
2.4. Контроль приобретения практического опыта.....	25
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	26

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму» в соответствии с ФГОС

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий, место, время, условия их выполнения)
1	2	3
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	- разрабатывает стратегический, тактический и оперативный планы развития организации на определённый срок	Тестирование. Ситуационные практические задания.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	- владеет методами организации работы по набору кадров - разрабатывает должностные полномочия, в зависимости от видов деятельности - распределяет обязанности между сотрудниками	Ситуационные практические задания Наблюдение во время практического занятия
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	- владеет основами бухгалтерской отчетности - ведёт учет доходов и финансовых результатов фирмы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Мониторинг ведущих сайтов туроператоров	Отчет по результату мониторинга на занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Разработка презентаций подборки маршрутов	Защита презентаций на занятиях
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях	Самостоятельный выбор темы Дипломной работы	Защита аргументов выбора на занятии

и нести за них ответственность		
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Подбор источников информации для работы	Утверждение библиографического списка источников информации на консультации по ВКР
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Подготовка сообщения об использовании информационных справочников в туризме	Оценка сообщения об отчете по практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Участие в разработке коллективного проекта	Защита проекта на занятии
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Участие в распределении участка работы при подготовке презентации	Оценка деятельности рабочей группы на занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Разработка траектории личностного развития	Оценка выполнения поставленной задачи
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Самоанализ личностного роста	Защита результатов самоанализа в отчете по практике

1.1.2. Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Иметь практический опыт	Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению
1	2
Сбора и систематизации информации, с целью её дальнейшего использования	Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта

Постановки целей и задач организации, использования информации для сегментации потребителей	Работа с основными информационными программами.
Составления плана работы агентства, с учётом основных изменений на рынке туруслуг	Корректировка планов, в зависимости от ситуации на рынке
Планирования тематики деловых совещаний	Разработка стратегии планирования деловых и оперативных совещаний
Составление штатного расписания агентства, с учётом оптимальных расходов потребителей	Разработка штатного расписания, исходя из бюджета компании

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
У 1 Использовать различные методы принятия решений	Примеры экономических и организационных решений	Практическое занятие
У 2 Организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы	Тематика совещаний на период повышенного спроса путешествий	Практическое занятие
У 3 Работать в команде и осуществлять лидерские функции	Разработка проекта стратегического развития фирмы	ПП ПМ.01
У 4 Управлять конфликтами	Решение кейсов по конфликтологии	Решение кейсов
У 5 Пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	Демонстрация умения работы с кассовым аппаратом	Практическая работа
У 6 Оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения	Оформление отчетно-плановой документации за отчетный период	Практическая работа
У 7 Проводить презентации	Разрабатывать презентации турпродукта	Разработка презентационных материалов
У 8 Разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения	Разработка плана повышения квалификации сотрудников	ПП ПМ..01
У 9 Внедрять инновационные методы работы	Использование современных IT-технологий в деятельности компании	Практическая работа
З 1 Значение планирования как функции управления	План работы предприятия, основанный на анализе предыдущего периода работы	Практическая работа
З 2 Методику сбора информации о работе организации, и ее подразделений	Сбор первичной и вторичной информации для дальнейшего анализа	Деловая игра
З 3 Виды планирования и приемы эффективного планирования	Стратегическое, текущее и бизнес-планирование	Практическая работа

3 4 Эффективные методы принятия решений	Модели принятия решений в туризме	Практическая работа
3 5 Стандарты качества в туризме	Стандарты качества туристского обслуживания - ГОСТ 28681. О-90, ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»	Практическая работа
3 6 Правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой	Примеры оформления деловой документации в соответствии со стандартами	Практическая работа
3 7 - Приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами	Умение разрешить конфликтную ситуацию	Деловая игра
3 8 Трудовой кодекс Российской Федерации	Применение статей Трудового Кодекса в условиях деятельности предприятия	Разработка презентации
3 9 Организацию отчетности в туризме	Налог на прибыль, налог на имущество, страховые взносы	Практическая работа
3 10 Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета	Балансовая прибыль, прибыль от реализации, чистая прибыль	Практическая работа

1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	Дифференцированный зачет
МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	Экзамен
Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.04	Экзамен (квалификационный)

1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по всем элементам профессионального модуля (междисциплинарным курсам и практикам), а также в целом по модулю.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на междисциплинарный курс, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы междисциплинарного курса, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, проектов, творческих работ;

решения кейсов и тестовых заданий; в т.ч. других форм контроля, предусмотренных программой профессионального модуля.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических работ по междисциплинарным курсам, а также при выполнении заданий в ходе учебной или производственной практик.

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам, входящим в профессиональный модуль. Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: зачета, дифференцированного зачета, экзамена, комплексного экзамена.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен и дифференцированный зачет по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля. Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике является приобретение практического опыта. Контроль и оценка по учебной и (или) производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности в области предоставления турагентских услуг осуществляется на экзамене (квалификационном. Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде:

- выполнения практических заданий, имитирующих работу на производственном предприятии, соответствующим профилю специальности;
- обобщающего экзамена, содержащего вопросы теоретического характера из МДК и практических заданий ситуационного характера по профилю специальности;

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах.

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.1. Управление деятельностью функционального подразделения

2.1.1. Задания для текущего контроля

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Планирование, организация и контроль деятельности подразделения»

Форма: самостоятельная работа

Общие компетенции:

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

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию

Умения:

- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы
- использовать различные методы принятия решений
- работать в команде и осуществлять лидерские функции
- управлять конфликтами

Знания:

- методику сбора информации о работе организации, и ее подразделений
- виды планирования и приемы эффективного планирования
- эффективные методы принятия решений
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами

Задание:

Вариант № 1

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

1. Перечислите функции службы приема и размещения.

2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы

Вариант № 2

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Разъясните:

1. систему управления качеством услуг в гостинице

2. место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия

3. понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Коммуникации в организации»

Форма: самостоятельная работа

Общие компетенции:

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

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

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

Профессиональные компетенции:

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Умения:

- работать в команде и осуществлять лидерские функции
- управлять конфликтами
- азрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения
- внедрять инновационные методы работы

Знания:

- эффективные методы принятия решений
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами
- трудовой кодекс Российской Федерации

Задание:

Вариант № 1

а) У работника туроператора возник вопрос о расторжении трудового договора по инициативе работодателя, в случае однократного грубого нарушения работником трудовых обязанностей.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

б) На основании оценки работы отберут несколько лучших сотрудников, а все остальные будут уволены.

Проанализировать ситуацию и представить возможные пути ее дальнейшего развития, позитивные и негативные последствия действия управляющего.

Вариант №2

а) У руководителя туристской организации возник вопрос о статусе должностных лиц в соответствии с УК РФ

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

б) В турфирме упал объем продаж турпродукта. Руководство издало положение о резком сокращении штата.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

2.1.2. Задания для промежуточной аттестации

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения МДК.№.1. Управление функциональным подразделением организации

Форма: экзамен

Общие компетенции:

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 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

Умения:

- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы

- использовать различные методы принятия решений

- работать в команде и осуществлять лидерские функции

- управлять конфликтами

- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства

- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения

- проводить презентации

- азрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения

- внедрять инновационные методы работы

Знания:

- значение планирования как функции управления

- методику сбора информации о работе организации, и ее подразделений

- виды планирования и приемы эффективного планирования

- эффективные методы принятия решений

- стандарты качества в туризме

- трудовой кодекс Российской Федерации

- организацию отчетности в туризме

- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их

расчета

Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Понятие «функциональное подразделение », признаки организации.
2. Виды организационных структур: иерархические организационные структуры и органические организационные структуры.
3. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология и персонал.
4. Сущность и виды планирования.
5. Система методов управления.
6. Делегирование в менеджменте, полномочия, их виды, правила делегирования, положительные и отрицательные стороны делегирования.
7. Классификация управленческих решений; условия принятия решений.
8. Организация и контроль исполнения управленческих решений.
9. Коммуникации: понятие виды, роль в организации.
10. Помехи в развитии коммуникаций.
11. Управленческое регулирование: система обратной связи, система сбора предложений, информационные сообщения.
12. Приемы эффективного общения, мотивации персонала и работа с конфликтами.
13. Работа в команде и осуществление лидерских функций.
14. Власть и влияние: понятие, виды власти.
15. Стиль управления и факторы его формирования.
16. Методы приемы анализа хозяйственной деятельности .
17. Классификация видов анализа хозяйственной деятельности.
18. Анализ численности, состава, структуры кадров.
19. Анализ производительности труда, использования рабочего времени.
20. Анализ движения основных средств.
21. Анализ прямых трудовых затрат.
22. Авторитарный, демократический и либеральный стили управления.
23. Характеристика факторов внутренней среды.
24. Лидерство: понятие, подходы к нему.
25. Методика организация деловых встреч и совещаний, круглых столов, рабочих групп.
26. Этапы системы контроля в организации
27. Экономические факторы мотивации
28. Устройства ввода алфавитно-цифровой информации
29. Организационно-регламентирующие методы управления
30. Стиль руководства – основанный в первую очередь на инициативе коллектива
31. Вид воздействия, если руководитель использует приказ
32. Коммуникационная сеть
33. Линейно-функциональная структура управления устройство вывода информации
34. Устройства формирования объёмных изображений
35. Коммуникативная компетентность
36. Понятие и значение формуляра-образца.
37. Основные функции менеджмента
38. Устройства передачи и приема информации
39. Иерархическая структура управления
43. Характеристика распорядительной документации
44. Назначение и строение договора
45. Линейная структура управления
46. Порядок оформления и расторжения трудового договора

Тест

ВАРИАНТ А

Выберите один правильный вариант ответа

1. Цель управления это:

- а) видение будущего, которое желательно достичь
- б) желательное, необходимое и возможное состояние управляемой системы
- в) результат, на достижение которого направлено управление
- г) объективная тенденция развития организации

2. Заключительный этап фазы подготовки управленческого решения:

- а) выбор оптимального варианта решения
- б) уяснение проблемы
- в) постановка задачи
- г) разработка вариантов решения

3. Руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на:

- а) вознаграждении
- б) принуждении
- в) убеждении
- г) компромиссе

4. Этап управления, на котором принимается решение о распределении полномочий между руководителями:

- а) планирования
- б) контроля
- в) исследования
- г) организации

5. Процесс делегирования полномочий - это:

- а) передача ответственности нижестоящему руководителю
- б) передача полномочий нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
- в) передача полномочий и ответственности нижестоящему руководителю
- г) назначение нового руководителя и передача ему всей ответственности

6. Особые отметки это:

- а) степень открытости
- б) степень конфиденциальности
- в) степень секретности
- г) степень срочности исполнения документа

Выберите несколько правильных вариантов ответа

7. Основные функции менеджмента:

- а) мотивация
- б) планирование
- в) контроль
- г) финансирование

8. Элементы имиджа руководителя, придерживающегося авторитарного стиля управления:

- а) яркие краски в одежде
- б) классический стиль кабинета
- в) строгий деловой костюм
- г) доброжелательную атмосферу общения

9. Технические средства информатизации, выполняющие определённые функции:

- а) устройства ввода информации
- б) устройства хранения информации
- в) язык программирования
- г) устройства обработки информации

10. Укажите устройства обработки информации:

- а) сопроцессор
- б) процессор
- в) системный блок
- г) монитор

11. Устройства, которые подключаются к микропроцессору через системную шину и соответствующие контроллеры:

- а) устройства вывода
- б) системный блок
- в) устройства обработки информации
- г) периферийные устройства

Допишите предложение

12. Столкновение взглядов, интересов, отсутствие согласия между участниками обмена мнениями называется

13. Главным устройством вычислительной машины является, обеспечивающий в наиболее общем случае управление всеми устройствами и обработку информации

14. Вид стимулирования труда, если работнику объявлена благодарность.....

15. Виды внутренней мотивации

16. Обращение в кадровые агентства, поиск в Интернете, размещение вакансий в печатных изданиях, поиск персонала

17. Свободная копия документа полностью передает

Дайте определение

18. Коммуникация

19. Коммуникационный процесс

20. Индекс это -

Установите соответствие**21. Структура управления и её характеристика:**

1. Линейно-функциональная структура управления
 2. Иерархическая структура управления
 3. Линейная структура управления
 4. Матричная структура управления
- а) структура с вертикальной формой управления (контроля) элементами, входящими в неё. Фактически это пирамида, каждым уровнем которой управляет более высокий уровень
 - б) обеспечивает такое разделение управленческого труда, при котором линейные звенья управления призваны командовать, а функциональные - консультировать, помогать в разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов
 - в) во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления.
 - г) совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. При функционировании программно-целевой структуры управляющее воздействие направлено на выполнение определенной целевой задачи, в решении которой участвуют все звенья организации

Рассчитайте рентабельность

22. Постоянные затраты за плановый период деятельности туроператора, при условии, что плановый годовой объем постоянных затрат составляет 1000 000 руб., количество видов организуемых туров – 4

Тур №1: переменные затраты на единицу продукта 20000 руб., объем продаж 100 путёвок

Тур №2: переменные затраты на единицу продукта 7000 руб., объем продаж 40 путёвок

Тур №3: переменные затраты на единицу продукта 50000 руб., объем продаж 20 путёвок

Тур №4: переменные затраты на единицу продукта 30000 руб., объём продаж 50 путёвок

Ситуационное задание

23. Вы – менеджер туристической фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Определите:

- а) значение данного жеста
- б) причины данной позы партнёра

ВАРИАНТ Б

Выберите один правильный вариант ответа

1. Этапы, из которых состоит система контроля в организации:

- а) предварительного и заключительного
- б) предварительного, текущего и заключительного
- в) только из текущего контроля
- г) текущего и заключительного

2. Экономические факторы мотивации:

- а) система заработной платы и премирования
- б) издание приказов и распоряжений
- в) внушение убеждение
- г) материальное поощрение

3. Внешняя среда характеризуется:

- а) сложностью, масштабностью, предсказуемостью
- б) стабильностью, предсказуемостью, управляемостью
- в) сложностью, непредсказуемостью, подвижностью
- г) простотой, подвижностью, предсказуемостью

4. Факторы, относящиеся к внутренней среде организации:

- а) цели, задачи, технология, реклама, персонал
- б) потребители, поставщики, местные органы управления
- в) цели, задачи, технология, структура, персонал
- г) среда косвенного воздействия

5. Цель анализа внешней среды организации:

- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
- б) определить ресурсный потенциал организации
- в) определить сильные и слабые стороны организации
- г) определить состояние рынка труда

6. Укажите устройства ввода алфавитно-цифровой информации:

- а) клавиатура
- б) микрофон
- в) камера
- г) порт

Выберите несколько правильных вариантов ответа

7. Организационно-регламентирующие методы управления:

- а) инструкция
- б) приказ
- в) убеждение
- г) премирование

8. Первичные потребности человека:

- а) безопасность и защищенность

- б) физиологические потребности
- в) принадлежность и причастность
- г) самовыражение

9. Устройство вывода информации:

- а) монитор
- б) сканер
- в) акустическая система
- г) принтер

10. Укажите устройства передачи и приема информации:

- а) колонка
- б) монитор
- в) модем
- г) сетевая карта

11. Большая часть современных технических средств информатизации связана с...:

- а) ЭВМ
- б) процессор
- в) персональный компьютер
- г) системный блок

Допишите предложение

12. Стиль руководства – основанный в первую очередь на инициативе коллектива, а не руководителя называют

13. Для решения специфических задач, например, математических вычислений современные персональные компьютеры оснащаются ...

Эти устройства относятся к устройствам обработки информации

14. Вид воздействия, если руководитель использует приказ ...

15. Внешняя мотивация

16. Презентации, ярмарки вакансий, праздники и фестивалипоиск персонала

17. Согласно Общероссийскому классификатору ОК-011-93 код 0800000 соответствует унифицированной системе.....

Дайте определение

18. Коммуникационная сеть

19. Коммуникативная компетентность

20. Группа управленческой документации, содержащая акты ревизий и инвентаризаций - это:

Установите соответствие

21. Структура управления и её характеристика

1. Линейно-функциональная структура управления
 2. Иерархическая структура управления
 3. Линейная структура управления
 4. Матричная структура управления
- а) структура с вертикальной формой управления (контроля) элементами, входящими в неё. Фактически это пирамида, каждым уровнем которой управляет более высокий уровень
 - б) обеспечивает такое разделение управленческого труда, при котором линейные звенья управления призваны командовать, а функциональные - консультировать, помогать в разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов
 - в) во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления.
 - г) совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. При функционировании программно-целевой структуры управляющее воздействие направлено

на выполнение определенной целевой задачи, в решении которой участвуют все звенья организации

Рассчитайте рентабельность

22. Постоянные затраты за плановый период деятельности туроператора, при условии, что плановый годовой объём постоянных затрат составляет 1000 000 руб., количество видов организуемых туров – 4

Тур №1: переменные затраты на единицу продукта 20000 руб., объём продаж 100 путёвок

Тур №2: переменные затраты на единицу продукта 7000 руб., объём продаж 40 путёвок

Тур №3: переменные затраты на единицу продукта 50000 руб., объём продаж 20 путёвок

Тур №4: переменные затраты на единицу продукта 30000 руб., объём продаж 50 путёвок

Ситуационное задание

23. В Вашем коллективе работает Татьяна Алексеевна – специалистом по туризму, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу.

Определите:

а) основные потребности Татьяны Алексеевны согласно пирамиды Маслоу б) способ удовлетворения этих потребностей

Инструкция к выполнению работы

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

Критерии оценивания:

Общий балл:

от 80% до 100% (20 – 25 правильных ответов) - «отлично»

от 60% до 80% (15 – 24 правильных ответов) – «хорошо»

от 50% до 60% (13 – 23) – «удовлетворительно»

меньше 50% правильных ответов – «неудовлетворительно»

2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2 Современная оргтехника и организация делопроизводства

2.2.1. Задания для текущего контроля

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»

Форма: самостоятельная работа

Общие компетенции:

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

ОК 5 Использовать информационно – коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности

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

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию

Умения:

- работать в команде и осуществлять лидерские функции - использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства

Знания:

- стандарты качества в туризме
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой
- организацию отчетности в туризме

Задание:

Вариант № 1

а) Составить и оформить письмо – приглашение организационного комитета объединения «ЭКСПОЦЕНТР» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия энергоресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса по ул. Дзержинского, д.17

б) Составить проект бланка предприятия для конкретного вида документа (приказа, акта, справки и т.д.).

Вариант № 2

а) Охарактеризуйте влияние на развитие туризма применяемых информационных систем.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

б) Как оцениваются состояние и перспективы развития интернет-коммерции в российском туризме?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Система организационно-правовой документации»

Форма: самостоятельная работа

Общие компетенции:

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

ОК 5 Использовать информационно – коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности

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

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию

Умения

- значение планирования как функции управления
- методику сбора информации о работе организации, и ее подразделений
- виды планирования и приемы эффективного планирования стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства

Знания:

- значение планирования как функции управления
- методику сбора информации о работе организации, и ее подразделений

Задание:

Вариант № 1

а) Составить и оформить информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

б) Составить проект бланка предприятия общего вида и бланк для писем на основе формуляра-образца (угловой и продольный варианты)

Вариант № 2

а) Что относится к государственным информационным системам туризма?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

б) Почему использование гостиницами собственных программных продуктов не всегда является оптимальным путем автоматизации деятельности отеля?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

2.2.2. Задания для промежуточной аттестации

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения МДК.№.2 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Форма: экзамен

Общие компетенции:

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 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

Умения:

- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы

- использовать различные методы принятия решений

- работать в команде и осуществлять лидерские функции

- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства

- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения

- внедрять инновационные методы работы

Знания:

- значение планирования как функции управления

- виды планирования и приемы эффективного планирования

- стандарты качества в туризме

- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой

- трудовой кодекс Российской Федерации

- организацию отчетности в туризме

Список вопросов к экзамену

1. Трудовой договор.
2. Понятие и виды рабочего времени.
3. Понятие и виды локальных актов организации.
4. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления.
5. Унификация и стандартизация документов.
6. Понятия: «информация», «документированная информация» «документирование», «документ», «реквизит», «формуляр».
7. Форматы бумаги, используемые в документационном обеспечении управления.
8. Понятие о бланке документа.
9. Виды бланков: бланк письма, бланк организационно-распорядительного документа, бланк конкретного документа.
10. Способы оформления бланков: угловой или флаговый, продольный или центрированный.
11. Назначение и состав организационно-правовых документов.
12. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций.
13. Назначение и состав организационно-правовых документов.
14. Особенности оформления устава организации, положения,

штатного расписания, должностных инструкций .

15. Назначение и состав распорядительных документов.
16. Особенности оформления постановления, указания, ...
17. Виды приказов: по основной деятельности, по личному составу.
18. Формуляр приказа, особенности регистрации и хранения приказов.
19. Назначение и состав информационно-справочной документации.
20. Особенности оформления протоколов, актов, докладных и объяснительных записок.
21. Деловая переписка.
22. Формуляр делового письма, особенности языка и стиля делового письма, разновидности деловых писем, правила этикета при ведении деловой переписки
23. Типовая технология организации документооборота.
24. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства.
25. Стандарты качества в туризме.
26. Устройства формирования объёмных изображений
27. Устройства ввода алфавитно-цифровой информации
28. Коммуникационная сеть
29. Понятие и значение формуляра-образца.
30. Бланки документов и их виды
31. Реквизиты и их виды
32. Расположение реквизитов и их значение
33. Характеристика распорядительной документации
34. Понятие регистрации и индексации
35. Понятие регистрации и индексации документов
36. Строение и характеристика приказов
37. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления
38. Состав реквизитов организационно-распорядительных документов
39. Система организационно-правовой документации
40. Назначение и состав организационно-правовых документов
41. Система распорядительной документации
42. Система информационно-справочной документации
43. Назначение и состав информационно-справочной документации
44. Деловая переписка
45. Правила организации делопроизводства и работа с офисной техникой
46. Типовая технология организации документооборота.
47. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства
48. Основные показатели качества работы подразделения
49. Стандарты качества в туризме
50. Унифицированная система организационно-распорядительной документаци

Экзаменационные билеты

Экзаменационный билет № 1

1. Понятие и виды рабочего времени
2. Устройства ввода алфавитно-цифровой информации

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 2

1. Понятие и виды локальных актов организации
2. Коммуникационная сеть

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 3

1. Трудовой договор
2. Понятие и значение формуляра-образца

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 4

1. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления
2. Бланки документов и их виды

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 5

1. Унификация и стандартизация документов
2. Устройства передачи и приема информации

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 6

1. Понятия: «информация», «документированная информация» «документирование», «документ», «реквизит», «формуляр».

2. Реквизиты и их виды

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 7

1. Форматы бумаги, используемые в документационном обеспечении управления
2. Расположение реквизитов и их значение

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 8

1. Понятие о бланке документа
2. Характеристика распорядительной документации

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 9

1. Виды бланков: бланк письма, бланк организационно-распорядительного документа, бланк конкретного документа

2. Понятие регистрации и индексации

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 10

1. Способы оформления бланков: угловой или флаговый, продольный или центрированный

2. Понятие регистрации и индексации документов

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 11

1. Назначение и состав организационно-правовых документов

2. Строение и характеристика приказов

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 12

1. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций

2. Нормативно- правовое обеспечение документационного обеспечения управления

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 13

1. Назначение и состав организационно-правовых документов

2. Состав реквизитов организационно-распорядительных документов

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 14

1. Особенности оформления устава организации, положения, штатного расписания, должностных инструкций .

2. Система организационно-правовой документации

Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 15

1. Назначение и состав распорядительных документов
 2. Назначение и состав организационно-правовых документов
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 16

1. Особенности оформления постановления, указания
 2. Система распорядительной документации
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 17

1. Виды приказов: по основной деятельности, по личному составу
 2. Система информационно-справочной документации
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 18

1. Формуляр приказа, особенности регистрации и хранения приказов
 2. Назначение и состав информационно-справочной документации
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 19

1. Назначение и состав информационно-справочной документации
 2. Деловая переписка
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 20

1. Особенности оформления протоколов, актов, докладных и объяснительных записок.
 2. Правила организации делопроизводства и работа с офисной техникой
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 21

1. Деловая переписка
 2. Типовая технология организации документооборота
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 22

1. Формуляр делового письма, особенности языка и стиля делового письма, разновидности деловых писем, правила этикета в ведении деловой переписки
 2. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 23

1. Типовая технология организации документооборота
 2. Основные показатели качества работы подразделения
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 24

1. Стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства
 2. Стандарты качества в туризме
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Экзаменационный билет № 25

1. Стандарты качества в туризме
 2. Унифицированная система организационно-распорядительной документации
- Преподаватель: _____ Чистякова А.А.

Инструкция к выполнению работы

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами

ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

Критерии оценивания

«Отлично» - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

«Хорошо» - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

«Удовлетворительно» - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

«Неудовлетворительно» - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

2.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ № 1 количество вариантов 3

Оцениваемые компетенции: ПК 4.1. ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9

Условия выполнения задания на практическом занятии по дисциплине

Время выполнения каждого задания 1 час

С использованием компьютера (нормативные и справочные документы)

Задание моделирует реальную ситуацию деятельности турагента

Вариант № 1

Текст задания: поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ

Инструкция

Ознакомиться с заданием, выполнить поставленные условия

Вариант № 2

Текст задания: Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость

Инструкция

Ознакомиться с заданием, выполнить поставленные условия

Вариант № 3

Текст задания: На чем основаны действия руководителя в ситуации конфликта?

Инструкция

Ознакомиться с заданием, выполнить поставленные условия

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
№ 1		Оценка «зачтено» ставится

<p>Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена</p> <p>Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7.500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации</p>	<p>ПК 2.1. ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>обучающемуся, если он решил задачу с учетом соответствия профессиональным компетенциям.</p> <p>Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если он решил задачу без учета соответствующих профессиональных компетенций</p>
<p>№ 2</p> <p>Прокомментируйте:</p> <p>а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей</p> <p>б) поведение администратора как третьего лица в конфликте</p> <p>В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей)..</p>		
<p>№3</p> <p>Каковы действия руководителя в данной ситуации?</p> <p>Между отдельными специалистами фирмы возникли взаимные претензии о том, что кто-то что-то делает хуже, недоделывает или даже специально вредит</p>		

Оборудование: _персональные компьютеры
--

Литература для экзаменующихся

1. Ветитнев А.М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для СПО – 2-е изд. испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 340 с.
2. Морозова Н.С., Информационное обеспечение туризма / учебник /, Н.с. Морозова, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2018. – 288 с.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), законы Российской Федерации «О стандартизации», «Об информации, информатизации и защите информации», «Об участии в международном информационном обмене»,
4. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации
Bobkova Gosupravlenie v turizme FIN/indd

2.4. Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
Планировать деятельность подразделения	ПК 4.1 ОК 4	Составляет план работы агентства, с учётом основных изменений на рынке туруслуг	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	ПК 4.2. ОК 5, ОК 9	Составляет штатное расписание, в соответствии с ресурсными возможностями компании	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Оформлять отчетно-планирующую документацию	ПК 4.3 ОК 5, ОК 6	Составляет плановый баланс, прогнозирует прибыли и убытки компании	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

Основные источники:

1. Ветитнев А.М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для СПО – 2-е изд. испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 340 с.
2. Морозова Н.С., Информационное обеспечение туризма / учебник /, Н.с. Морозова, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2018. – 288 с.
3. Чудновский А.Д., Менеджмент туризма: учебник – М.: Федеральное агентство по туризму, 2016. – 576 с.

Дополнительные источники:

4. статья 189 Трудового кодекса РФ
5. ст. 52 Гражданского Кодекса РФ
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), законы Российской Федерации «О стандартизации», «Об информации, информатизации и защите информации», «Об участии в международном информационном обмене»,
7. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации

Интернет-ресурсы

Bobkova Gosupravlenie v turizme FIN/indd [Государственное и муниципальное управление в сфере туризма](#)

[Menedjmint](#) FIN/indd Менеджмент туризма

<https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=533632> © Библиофонд