

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

РАССМОТРЕНО

на заседании Методического совета

Протокол № 7 от «28» 06 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:

директор ЧПОУ «МКСО»
С.А. Кузьмина

«23»



КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(заочная форма обучения)

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Эксперты (при наличии):

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины **ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве** пройдена.

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

Содержание

	стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	6
1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины	6
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.	7
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	8
2.1. Задания для промежуточного контроля	8
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	11

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины **ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве** программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1 Организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

ПК 4.2 Организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Общие компетенции:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9 пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2.Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 1

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<i>умения</i>		
- принимать решения в текущей ситуации - применять клиентоориентированные технологии - выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	- владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - деловые игры; - оценка

<ul style="list-style-type: none"> - использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации - работать в коллективе и команде - осуществлять устную и письменную коммуникацию - пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках 	<p>правовой и этической оценки, коммуникативными навыками</p> <ul style="list-style-type: none"> - использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности - участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные компетенции - осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской деятельности 	<p>подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - решение ситуационных задач. <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контрольные задания - тесты
знания		
<ul style="list-style-type: none"> - функциональные обязанности подчинённых - нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства - основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии - функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии - организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения - общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии оформления документов - основы планирования и бюджетирования 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской деятельности - определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности - использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности. - осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской деятельности - знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - деловые игры; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач. <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контрольные задания - тесты

3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

В рамках программы учебной дисциплины осуществляется **формирование личностных результатов** реализации программы воспитания по специальности:

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР10) Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой

ЛР12) Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.2.1. Форма промежуточной аттестации по УД

Таблица 2

Учебная дисциплина	Формы промежуточной аттестации
1	2
ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	экзамен

1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, 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 учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: экзамена.

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;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Задания для промежуточной аттестации

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины **ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Форма: экзамен

Список вопросов к экзамену

1. Основные этапы развития менеджмента в туризме
2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации сферы туризма
3. Преимущества и недостатки линейной организационной структуры
4. Преимущества и недостатки функциональной организационной структуры
5. Преимущества и недостатки линейно-функциональной организационной структуры
6. Формальная и неформальная организации
7. Каким должно быть поведение руководителя по отношению к неформальной группе в коллективе?
8. Управленческая решетка ГРИД
9. Требования к менеджеру
10. Понятие и виды власти
11. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления предприятия сферы туризма
12. Планирование потребности в персонале
13. Подбор персонала
14. Понятие и классификация методов менеджмента
15. Характеристика основных функций менеджмента
16. Правила составления резюме и сопроводительного письма
17. Принципы менеджмента
18. Служба подбора персонала
19. Природа и типы конфликтов
20. Причины конфликтов
21. Методы разрешения конфликтов
22. Природа и причины стресса
23. Какие вы знаете факторы стресса?
24. Какие меры должны принимать руководители для уменьшения источников стрессов и смягчения их негативных последствий?
25. Приведите традиционную классификацию основных стилей управления.
26. 2. Дайте краткое описание стилей поведения руководителя
27. Дайте определение и поясните сущность функции мотивации.
28. Перечислите основные способы мотивации.
29. Раскройте понятия «централизация» и «децентрализация».
30. Почему делегирование имеет фундаментальное значение для управления?
31. В чем заключается разница между властью и полномочиями?
32. Каковы наиболее распространенные препятствия для эффективного делегирования

Экзаменационные билеты

Экзаменационный билет № 1

1. Основные этапы развития менеджмента в туризме
 2. Правила составления резюме и сопроводительного письма
- Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 2

1. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации сферы туризма экономические отношения в РФ

2. Служба подбора персонала

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 3

1. Преимущества и недостатки линейной организационной структуры

2. Природа и типы конфликтов

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 4

1. Преимущества и недостатки функциональной организационной структуры

2. Причины конфликтов

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 5

1. Формальная и неформальная организации

2. Методы разрешения конфликтов

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 6

1. Поведение руководителя по отношению к неформальной группе в коллективе

2. Природа и причины стресса

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 7

1. Управленческая решетка ГРИД

2. Методы разрешения конфликтов

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 8

1. Какие меры должны принимать руководители для уменьшения источников стрессов и смягчения их негативных последствий

2. Приведите традиционную классификацию основных стилей управления

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 9

1. Требования к менеджеру

2. Дайте краткое описание стилей поведения руководителя

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 10

1. Понятие и виды власти

2. Дайте определение и поясните сущность функции мотивации

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 11

1. Планирование потребности в персонале

2. Раскройте понятия «централизация» и «децентрализация»

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 12

1. Подбор персонала

2. Почему делегирование имеет фундаментальное значение для управления

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 13

1. Понятие и классификация методов менеджмента

2. Каковы наиболее распространенные препятствия для эффективного делегирования

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 14

1. Характеристика основных функций менеджмента

2. В чем заключается разница между властью и полномочиями

Преподаватель: _____

Экзаменационный билет № 15

1. Методы разрешения конфликтов

2. Преимущества и недостатки линейно-функциональной организационной структуры

Преподаватель: _____

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.

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

Основные печатные и электронные издания

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944077>
4. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
5. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-327 10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>