

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ**

**Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине**

**МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности**

43.02.10 Туризм

Санкт-Петербург

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта КОС по учебной дисциплине	25
2.Спецификации и варианты оценочных средств для текущей аттестации	27
3. Спецификации и варианты оценочных средств для промежуточного контроля	...

ПАСПОРТ
комплекта КОС по учебной дисциплине МДК 04.01 Управление деятельностью
функционального подразделения

Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины

МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме контрольной работы 3 семестр, экзамена - 4 семестр.

КОС разработаны в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности 43.02.10 Туризм

программы учебной дисциплины МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

1.1. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование элемента умений/знаний
	Умение
У1	Составлять план работы подразделения
У2	Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
У3	Оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения
У4	Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений
У5	Рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)
У6	Собирать информацию о качестве работы подразделения
У7	Проводить презентации
У8	Организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
У9	Работать в команде и осуществлять лидерские функции;
У10	Рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
У11	Проводить инструктаж работников;- контролировать качество работы персонала;
У12	Внедрять инновационные методы работы;
У13	Контролировать качество работы персонала
	Знание
31	Значение планирования как функции управления;
32	Методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений

33	Организацию отчетности в туризме;
34	Методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений
35	Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
36	Методы по сбору информации о качестве работы подразделения
37	Методику проведения презентаций
38	Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний
39	Приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами
310	Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета
311	Стандарты качества в туризме
312	Основные показатели качества работы подразделения
313	Инновации в сфере управления организациями туристской индустрии

1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У 1 Составлять план работы подразделения ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У 2 Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У3 Оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	Участие в конкурсах, конференциях, тематических беседах	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У4 Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Обсуждение сообщений, докладов, рефератов. Оценка в журнале	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У5 Рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У6 Собирать информацию о качестве работы подразделения ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Обсуждение результатов работы, оценка в журнале	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр

У7 Проводить презентации ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У8 Организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, в процессе практики	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У9 Работать в команде и осуществлять лидерские функции; ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Обсуждение результатов работы, оценка в журнале	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У10 Рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У11 Проводить инструктаж работников;- контролировать качество работы персонала; ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У12 Контролировать качество работы персонала ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Обсуждение результатов работы, оценка в журнале	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
У13 Внедрять инновационные методы работы; ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Участие в конкурсах, конференциях, тематических беседах	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
3 1 Значение планирования как функции управления; ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
3 2 Методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Участие в конкурсах, конференциях, тематических беседах	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
3 3 Организацию отчетности в туризме; ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	Обсуждение результатов работы, оценка в журнале	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр

34 Методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, в процессе практики	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
35 Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
36 Методы по сбору информации о качестве работы подразделения ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
37 Методику проведения презентаций ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, в процессе практики	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
38 Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Обсуждение результатов работы, оценка в журнале	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
39 Приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, в процессе практики	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
310 Основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
311 Стандарты качества в туризме ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр

	экспертная оценка на практических занятиях, в процессе практики	
312 Основные показатели качества работы подразделения ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Практическая работа	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр
313 Инновации в сфере управления организациями туристской индустрии ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, в процессе практики	Контрольная работа 3 семестр, экзамен (квалификационный) 4 семестр

1.4. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания					
	У1- У5	У6- У9	У10- У13	31- 35	36- 39	310- 313
Раздел 1. Технология организации работы структурного подразделения компании						
Тема 1.1 Цели, задачи и миссия туристской организации.	17	3	5	12	4	1
Тема 1.2. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения.	3	4	9	17	12	4
Тема 1.3. Делегирование полномочий.	14	17	12	1	3	14
Тема 1.4. Мотивация персонала структурного подразделения.	9	15	5	15	12	17
Раздел 2. Планирование деятельности структурного подразделения						
Тема 2. 1. Сущность планирования.	17	15	12	11	5	22
Тема 2.2. Технология планирования.	11	3	9	17	4	14
Раздел 3. Организация делового общения						
Тема 3.1. Система коммуникаций организации	11	22	12	14	3	11
Тема 3.2. Деловое общение и его особенности	1	3	11	1	22	9
Раздел 4. . Групповая динамика						
Тема 4.1. Рабочая группа и ее структура.	11	4	15	12	5	22
Тема 4.2. Управление конфликтами	22	11	3	4	3	11
Раздел 5 Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения						

Тема 5.1. Сущность и технология процесса контроля.	12	5	11	22	14	1
Тема 5.2. Управление качеством работы подразделения.	22	9	15	1	22	3
Тема 5.3. Основные финансовые показатели работы организации и подразделения.	11	1	9	3	4	14

1.5. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания					
	У1-У5	У6-У9	У10-У13	З1-З5	З6-З9	З10-З13
Раздел 1. Технология организации работы структурного подразделения компании	15	15	15	15	15	15
Раздел 2. Планирование деятельности структурного подразделения	15	15	15	15	15	15
Раздел 3. Организация делового общения	15	15	15	15	15	15
Раздел 4. Групповая динамика	15	15	15	15	15	15
Раздел 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	15	15	15	15	15	15

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства (*Деловая игра 1; Коллоквиум 3; Круглый стол 5; Разноуровневые учебные задания 9; Реферат 11; Доклад, сообщение 12; Творческие задания 14; Тест 15; Практические работы 17; Наблюдение 22*).

Текущая и промежуточная аттестация предназначен для проведения контрольной работы - 3 семестр, экзамена (квалификационный) - 4 семестр и оценки знаний и умений студентов по программе учебной дисциплины «МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения» основной профессиональной образовательной программы (43.02.10 Туризм).

2.2. Контингент аттестуемых: (студенты 3 курса на базе 9/11 классов).

2.3. Форма и условия аттестации: (после какого раздела учебной дисциплины).

2.4. Время выполнения:

Подготовка 20/20 мин;

сдача 10 мин;

всего 9,6 час.

2.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации.

Нормативно – правовая база:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности», ФЗ-132 от 24.11.96 с изменениями и дополнениями.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации.

Основная литература:

1. Веселова Н.Ю. Организация туристической деятельности. Издательство: Дашков и К, 2016.

2. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: учебное пособие. Изд-во: Юнити-Дана, 2014.

3. Зорин И.В., Каверина Т.П. Туризм как вид деятельности. Изд-во: Юнити-Дана, 2016.

4. Соколова Н.А. Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование: Изд-во Волтерс Клувер, 2010.

Дополнительная литература:

1. Максименко С.В. Туристская деятельность. Международно-правовые аспекты. Одеса. Изд-во: Ластер, 2016.
2. Покровский Н.Е., Черняева Т.И. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие. Изд-во: ЛОТОС, 2015
3. Дашков, Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] : учебник / Л.П. Дашков, О.В. Памбухчиянц. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2016. — 687 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3598 — Загл. с экрана.
4. Липунцов, Ю.П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ДМК Пресс, 2014. — 224 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=40020 — Загл. с экрана.
5. Ширяев, В.И. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Ширяев, Е.В. Ширяев. — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2014. — 462 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=1026 — Загл. с экрана.
6. Смирнова, Г.А. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2014. — 369 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64043 — Загл. с экрана..

Интернет-ресурсы:

- www.turprofi.ru Портал для турагента
- www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
- www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
- www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
- www.zakonrf.info. Правовая система «Российское законодательство». Форма доступа:
- Электронные словари. Форма доступа: <http://slovari.yandex.ru>

2.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Проектор, компьютеры, принтеры, сканеры, копии, мультимедийная система.

Плакаты, действующие макеты, наборы таблиц, презентации по темам.

Компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

Нормативно - правовые акты, ГОСТы, рабочая тетрадь для выполнения практических работ, схемы, видео-доклады, презентации.

3. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих оценочных средств: проверки теоретических знаний по разделам дисциплин МДК и выполнения практических заданий (**см. Методические рекомендации по выполнению практических заданий**).

3.1.Задания для оценки теоретических знаний освоения МДК 04.01

Управление деятельностью функционального подразделения

Задание 1:

Проверяемые результаты обучения:

Раздел 1.Технология организации работы структурного подразделения компании.

1.Организация как объект управления. Виды организаций

2. Классификация организационных структур управления
 3. Достоинства и недостатки организационных структур управления
 4. Положение о структурном подразделении
 5. Социология труда и организаций.
 6. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации
 7. Оценка, подбор, расстановка кадров
 8. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала
 9. Государственная система управления трудовыми ресурсами
 10. Понятие целей и задач предприятия сервиса и туризма
 11. Система целей и задач организации
 12. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием
 13. Проектирование организационных структур
 14. Формальная и неформальная организации
 15. Цели туристских организаций и цели их подразделений.
 16. «Дерево целей».
 17. Задачи туристических агентств и туроператорских компаний.
 18. Определение миссии туристской организации.
 19. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
 20. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения
 21. Организация как функция управления подразделением
 22. Разделение труда и его виды
 23. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.
- Раздел 2. Планирование деятельности структурного подразделения.

1. Планирование как функция и метод управления.
2. План и его структура. Виды планов.
3. Необходимость и сущность планирования.
4. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.
5. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное.
6. Перспективный анализ развития подразделения.
7. Технология планирования
8. Характеристика процесса планирования в организации и его этапы.
9. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический
10. Сущность и значение стратегического планирования.
11. Сущность и значение тактического планирования.
12. Применение оперативно-календарного планирования в туристских фирмах.
13. Особенности систем планирования на предприятиях сферы сервиса США, Европы и Японии.
14. Содержание и типы организационных структур.
15. Требования к организационным структурам управления в туристских фирмах.
16. Сущность стратегического менеджмента.
17. Понятие внешней среды.
18. Понятие внутренней среды.
19. Анализ среды.
20. Разработка миссии и стратегии предприятия сферы сервиса.

Раздел 3. Организация делового общения .

1. Психология делового общения
2. Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний
3. Методология разрешения конфликтов
4. Составление планов проведения совещаний, переговоров,
5. Делегирование полномочий

6. Организация и методика проведения презентаций
7. Принятие управленческих решений
8. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений.
9. Разработка рекомендаций по решению проблемы
10. Значение делового общения на предприятиях сервиса и туризма
11. Этика делового общения в сервисной деятельности организации, их состав и цели создания.
12. Понятие и основные характеристики группы
13. Методы управления группой. Эффективность групп
14. Команды и их эффективность

Раздел 4. Групповая динамика.

1. Коллектив и его особенности.
2. Структуры и виды рабочих групп.
3. Формальные и неформальные группы. Причины их образования.
4. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления.
5. Групповые феномены и их характеристики.
6. Руководство коллективом.
7. Стил ь работы руководителя
8. Кадровая политика предприятия
9. Методология управления персоналом организации
10. Мотивация и стимулирование персонала в процессе трудовой деятельности
11. Деловая карьера
12. Социально-психологические методы управления персоналом
13. Стратегическое управление организацией
14. Система стратегического управления персоналом организации
15. Реализация стратегии управления персоналом организации
16. Рабочая группа и ее структура.

Раздел 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения.

1. Сущность и технология процесса контроля.
2. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.
3. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный.
4. Характеристика этапов контроля.
5. Принятие управленческого решения по результатам контроля. Поведенческие аспекты контроля.
6. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.
7. Характеристики эффективного контроля.
8. Оперативный контроллинг.
10. Стратегический контроллинг и его применение на туристских фирмах.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Тест

Блок задач с выбором ответа

Тестовое задание по курсу МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

1. Выберите то, которое наиболее полно раскрывает содержание менеджмента в качестве процесса:

- А) менеджмент – деятельность группы людей, соединяющих свои условия для достижения общих целей;
- Б) менеджмент – умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения др. людей;
- В) менеджмент – это определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению;
- Г) менеджмент – это выполнение функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации, необходимых для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

2. Что является задачей менеджмента:

- А) обучение персонала;
- Б) взаимодействие людей;
- В) обеспечение результативной и эффективной работы персонала для достижения целей организации;
- Г) нахождение форм и методов управления рационального использования всех ресурсов организации.

3. Что из перечисленного относится к внутренней среде организации:

- А) структура управления организацией;
- Б) технический прогресс в отрасли;
- В) цели организации;
- Г) персонал организации;
- Д) экономическая политика государства;
- Е) задачи организации.

4. Какой из перечисленных факторов относится к внешней среде организации прямого воздействия:

- А) потребители;
- Б) рынок;
- В) конкуренты;
- Г) поставщики;
- Д) технический прогресс;
- Е) акционеры.

5. Что понимается под целями организации:

- А) основные направления деятельности организации;
- Б) ключевые результаты, к которым стремится организация в своей деятельности;
- В) линия деятельности организации.

К основным функциям менеджмента относятся:

- А) планирование, организация, маркетинг, контроль;
- Б) планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль;
- В) планирование, организация, маркетинг, контроль, координация.

6. Функция планирования включает:

- А) определение целей и задач развития организации;
- Б) разработку управленческих решений;
- В) разработку прогнозов на будущее;
- Г) определение структуры организации;
- Д) разработку перспективных планов;
- Е) разработку текущих планов.

7. Что из перечисленного относится к функции «организация»:

- А) формирование структуры управления;
- Б) обеспечение предприятия всем необходимым для работы;
- В) делегирование прав и ответственности;
- Г) подбор персонала управления.

8. Укажите правильную последовательность при мотивации:

- А) потребности – мотив – стимул;
- Б) мотив – потребности – стимулы;
- В) стимулы – мотив – потребности.

9. Функция контроля включает следующие этапы:

- А) постановку целей, разработку планов, анализ достигнутых результатов, корректировку планов;
- Б) установление стандартов, сопоставление стандартов с достигнутым уровнем, корректировку планов;
- В) анализ достигнутых результатов, корректировку планов.

10. Функция координации необходима:

- А) для обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;
- Б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;
- В) согласования стиля руководства;
- Г) эффективного достижения поставленной цели.

11. Какие из названных позиций относятся к методам административного воздействия:

- А) приказы;
- Б) технические стандарты;
- В) распоряжения руководителя;
- Г) директивы;
- Д) указания;
- Е) планы организационно – технических мероприятий;
- Ж) резолюции.

12. Какие из перечисленных позиций относятся к экономическим методам управления:

- А) внутрифирменное планирование;
- Б) коммерческий расчет;
- В) технические условия;
- Г) оплата труда;
- Д) премии;
- Е) показатели качества продукции;
- Ж) ценообразование.

13. Что из перечисленного относится к доплатам за дополнительные результаты труда:

- А) доплата за совмещение профессий и должностей;
- Б) доплата за профессиональное мастерство;
- В) доплата за стаж работы на предприятии;
- Г) оплата за выполненное задание;
- Д) премия за высокие трудовые достижения;
- Е) премия за экономию сырья и материалов.

14. Какие из названных позиций относятся к социально – психологическим методам управления:

- А) учет психологических особенностей каждого члена коллектива;
- Б) доброжелательный тон беседы руководителя с подчиненными;
- В) приказ о выполнении задания;
- Г) формирование благоприятного морально – психологического климата в коллективе;
- Д) выговор за плохо выполненную работу.

15. Что из указанного списка относится к классификации управленческих решений:

- А) стратегические решения;
- Б) тактические решения;
- В) производственные ;
- Г) конкурентоспособные;
- Д) кадровые;
- Е) аналитические;
- Ж) реалистичные;
- З) единоличные;
- И) документированные.

16. Что из перечисленного относится к требованиям эффективного управленческого решения:

- А) ясная цель;
- Б) обоснованность;
- В) дальновидность;
- Г) конкретность;
- Д) универсальность;
- Е) своевременность;
- Ж) четкость.

17. Что представляет собой процедура подготовки и принятия управленческих решений:

- А) документальное оформление принятого решения;
- Б) распределение ответственности и полномочий в процессе подготовки и принятия решения;
- В) последовательность этапов подготовки и принятия решения с указанием их содержания и исполнителей;
- Г) построение дерева целей;
- Д) документальное оформление схемы информационных потоков в процессе подготовки и принятия решения.

18. Выработка решения состоит из следующих этапов:

- А) диагноза проблемы, формулирование критериев и ограничений, разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы;
- Б) разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы, организации выполнения решения;
- В) разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы.

19. Что из перечисленного можно считать критериями подбора персонала:

- А) образование;
- Б) опыт работы;
- В) рост человека;
- Г) его возраст;
- Д) цвет его волос;
- Е) здоровье кандидата.

20. Что из названного можно отнести к этапу организации выполнения принятого решения:

- А) определение комплекса необходимых действий;
- Б) определение необходимых ресурсов;
- В) определение влияния факторов внешней среды;
- Г) определение сроков выполнения решения;

Д) доведения задания до исполнителей.

21. Возможно ли использование мозгового штурма в качестве метода принятия управленческого решения:

А) да;

Б) нет.

22. Какие из названных позиций правильно характеризуют стратегию развития предприятия:

А) прогноз развития предприятия;

Б) модель действий для достижения поставленных целей;

В) план развития предприятия.

23. Какие из перечисленных характеристик относятся к сильным сторонам предприятия:

А) высокая квалификация кадров;

Б) современная технология производства;

В) ограниченные финансовые ресурсы;

Г) хорошая репутация у потребителей;

Д) слабое представление о рынке;

Е) низкие издержки.

24. Какие из перечисленных факторов характеризуют возможности предприятия:

А) выход на новые рынки;

Б) самодовольство среди конкурентов;

В) возможность появления новых конкурентов;

Г) добавление сопутствующих товаров;

Д) замедление роста рынка;

Е) вертикальная интеграция.

25. Какие из предложенных вариантов можно назвать новшеством:

А) новый вид продукции;

Б) новый вид услуг;

В) новая технология;

Г) новые обычаи;

Д) изобретения;

Е) новый порядок организации производства.

26. Какие из перечисленных качеств относятся к лидерству:

А) честность;

Б) способность видеть в человеке личность;

В) уход от ответственности;

Г) настойчивость в достижении цели;

Д) отсутствие устремленности к роскоши;

Е) эрудированность;

Ж) отсутствие контроля над эмоциями.

27. Что из перечисленного относится к основным типам конфликтов:

А) внутриличностный конфликт;

Б) межличностный конфликт;

В) конфликт между личностью и группой;

Г) конфликт между руководителем и подчиненным;

Д) межгрупповой конфликт.

28. Какие из названных позиций являются причинами конфликтов:

А) распределение ресурсов;

Б) нечеткое разграничение прав и обязанностей;

В) неудовлетворительные коммуникации;

Г) низкое качество выполнения работы;

Д) неблагоприятные условия труда;

Е) необоснованное публичное порицание одних сотрудников и незаслуженное похвала других.

29. Что из перечисленного относится к факторам, вызывающим стресс:

- А) перегрузка в работе;
- Б) страх наказания;
- В) интересная работа;
- Г) плохие условия работы;
- Д) выговор;
- Е) увольнение с работы;
- Ж) поощрение.

30. Что Вы понимаете под "принятием решения"?

- А) выполнение производственной деятельности;
- Б) Выбор альтернативы из нескольких решений;
- В) Вид деятельности, не относящейся к менеджеру;
- Г) Проведение исследований;
- Д) Удовлетворение потребности.

31. Какие факторы оказывают влияние на качество решения?

- а) Сложившаяся ситуация в обществе;
- Б) Структура организации;
- В) Применение к системе менеджмента научных подходов и принципов;
- Г) Применение к системе менеджмента методов стимулирования;
- Д) Не достигнутые цели.

32. Что должно учитывать любое решение?

- А) Возможность компромисса;
- Б) Риск;
- В) Культуру и обычаи среды;
- Г) Мотивацию;

33. В чем заключается стиль руководства?

- А) Свод законов необходимых управляющему для руководства;
- Б) Процесс согласования работы своих подчиненных;
- В) Наказание подчиненных за невыполнение работы;
- Г) Установление согласованности работы с другими руководителями;
- Д) Передача руководящих функций.

34. В чем заключается самоменеджмент?

- А) Распоряжение руководства в соответствии со сложившейся ситуацией;
- Б) Структура управления организацией;
- В) Установка единых целей членов организации;
- Г) Последовательное и целенаправленное использование испытанных методов работы;
- Д) Копирование работы других руководителей.

35. Что такое коммуникационная сеть?

- А) Структура;
- Б) Функция;
- В) Соединение индивидов с помощью информационных потоков;
- Г) Передача сигналов;
- Д) Кодирование и декодирование сигналов.

36. Зачем проводится оценка конкурентов?

- А) Для установления цели организации;
- Б) Для увеличения прибыли;
- В) Для сохранения организации;
- Г) Для уменьшения издержек;
- Д) Для определения структуры организации.

37. Что включает в себя тактический уровень управления?

- А) Концептуальный;
- Б) Текущий и стратегический;
- В) Оперативный и концептуальный;
- Г) Текущий и оперативный;
- Д) Концептуальный и стратегический.

38. В состав какого плана входит определение потребности в материальных, технических и финансовых ресурсах с распределением по годам, кварталам?

- А) Концептуального;
- Б) Текущего;
- В) Оперативного;
- Г) Тактического;
- Д) Стратегического.

39. Решение об организационной структуре принимает:

- А) менеджер;
- Б) главный бухгалтер;
- В) главный инженер;
- Г) руководитель высшего звена.

40. Ключевыми понятиями структуры являются:

- А) указания;
- Б) приказы;
- В) признаки;
- Г) элементы.

41. Можно ли сказать, что контроль – процесс обеспечения достижения организацией своих целей?

- А) да;
- Б) нет.

42. Что относится к нарушениям служебной этики?

- А) Неосознанное утаивание информации;
- Б) Вознаграждения;
- В) Благодарность со стороны руководителя;
- Г) Поощрения;
- Д) Компромисс.

43. В чем заключаются полномочия?

- А) Ограниченное право использовать ресурсы организации;
- Б) Процесс создания структуры предприятия;
- В) Процесс обеспечения достижения целей;
- Г) Права и обязанности людей;
- Д) Реальная способность влиять на ситуацию.

44. Власть – это:

- А) Способность управлять другими;
- Б) Процесс влияния на других;
- В) Возможность влиять на других;
- Г) Дружественное отношение к сотрудникам;
- Д) Делегирование полномочий.

45. Что такое потребность?

- А) Делегирование полномочий;
- Б) Психологическое или физиологическое ощущение недостатка чего-либо;
- В) Нравственное или духовное общение;
- Г) Приобретение опыта;
- Д) Хорошее настроение.

46. Что должны делать менеджеры для удовлетворения потребностей у работников?

- А) Выбирать наилучшие решения по конкретным установленным заранее критериям;

- Б) Создавать ситуации, которые бы позволили людям через достижение целей организации удовлетворять свои потребности;
- В) Усиливать руководящие принципы;
- Г) Создавать условия для приятного общения;
- Д) Не обращать внимания на работу подчиненных.
47. Какие потребности являются высшими?
- А) Физиологические;
- Б) Социальные;
- В) Самовыражения;
- Г) Духовные;
- Д) Защищенность.
48. Что является мотивом к действию?
- А) Побуждение;
- Б) Потребности;
- В) Способности;
- Г) Самооценка;
- Д) Признательность.
49. Какую цель обычно организация перед собой не ставит:
- А) выживание;
- Б) сокращение производства.
- В) приумножение прибыли;
50. К чему следует отнести потребителей продукции?
- А) к факторам непосредственного окружения организации;
- Б) к факторам общего внешнего окружения организации.
- В) к факторам внутренней среды организации;
51. Какой уровень управления организацией должен вырабатывать и проводить политику взаимодействия с внешней средой?
- А) все уровни.
- Б) высший;
- В) средний;
- Г) низовой;
52. Какое государство является родиной менеджмента?
- А) Германия.
- Б) Франция;
- В) США;
- Г) Россия;
- Д) Англия;
53. Известные научные подходы в менеджменте хронологически расположены так:
- А) поведенческий, ситуационный, количественный, системный;
- Б) поведенческий, количественный, системный, ситуационный;
- В) количественный, ситуационный, поведенческий, системный;
54. Менеджмент-это:
- А) наука, практика и искусство;
- Б) наука и искусство;
- В) практика и управление.
55. Какие подсистемы можно выделить в системе управления организацией?
- А) структурно-информационную, информационно-поведенческую и саморазвития.
- Б) формальную и неформальную;
- В) нормативную и маркетинговую;
- Г) административную и производственную;
56. Кто из ученых внес наибольший вклад в развитие классической, или административной школы управления?

- А) Э. Мейо.
- Б) Ф. Тейлор;
- В) М. Фоллетт;
- Г) А. Файоль;
- Д) Д. Гетти;

57. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?

- А) в средние века.
- Б) в середине XX в. ;
- В) в XVIII в. ;
- Г) в XIX в. ;
- Д) на рубеже XIX и XX вв. ;

58. Сколько существует основных подходов в развитии управленческой науки?

- А) три;
- Б) пять;
- В) шесть;
- Г) четыре;
- Д) два.

59. Что такое менеджмент?

- А) главный принцип управления;
- Б) теория и практика управления;
- В) исключительно теория управления;
- Г) исключительно практика управления.

60. Кто из данных представителей был родоначальником «школы человеческих отношений»?

- А) А. Маслоу.
- Б) Р. Оуэн;
- В) М.П. Фоллетт;
- Г) Э. Мэйо;

61. Какое из утверждений, верно характеризует понятие менеджмент:

- А) менеджмент - это управление хозяйственной деятельностью;
- Б) менеджмент - это государственное управление;
- В) менеджмент - это общественное управление;
- Г) менеджмент - это управление предприятием по найму;

62. Какие существуют виды самоконтроля менеджера?

- А) административный, производственный, финансовый;
- Б) предварительный, функциональный, стоимостной;
- В) формальный и неформальный.
- Г) промежуточный и конечный;

63. Каковы основные составляющие "организаторских способностей"?

- А) умение работать с людьми, воздействовать на них.
- Б) контактность, стрессоустойчивость, доминантность;
- В) лидерство, способность вести за собой;
- Г) способность влиять на людей, разрешать конфликты;

64. Что включает в себя система управления в элементарном виде?

- А) принципы, методы и функции управления;
- Б) субъект, объект управления и связи;
- В) совокупность объектов управления.
- Г) совокупность органов управления;

65. Что изучают при фотографии рабочего дня?

- А) потери рабочего времени;
- Б) способы выполнения задач.
- В) методы работы руководителя;

Г) структуру затрат времени;

66. Какого метода менеджмента не существует:

А) материального и административного;

Б) социально психологического и экономического;

В) либерального и морального.

67. Группа экономических методов менеджмента включает в себя методы:

А) трудовые нормативы;

Б) нормативы рентабельности и взаимоотношений с бюджетом;

В) финансирование и кредитование;

Г) внутрифирменного планирования;

Д) экономического стимулирования;

68. Какие методы управления направлены на организацию процесса производства и управления и основываются на правовом обеспечении управления:

А) Организационно - распорядительные;

Б) экономические;

В) социально - психологические.

69. Что означает профессионализм менеджера?

А) знание технологии отрасли;

Б) опыт практической работы в отрасли;

В) работу на постоянной профессиональной основе;

Г) управленческую подготовку;

70. Основные формы воздействия на коллектив:

А) убеждение, как метод воспитания и формирования личности;

Б) повышение и активизация творческой инициативы членов коллектива;

В) установление в коллективе благоприятного морального климата;

Г) использование критики и самокритики;

Д) планирование социального развития коллектива;

Е) развитие и сохранение различных методов, традиций и ритуалов, сформировавшихся внутри коллектива;

71. Какая функция находится в центре круга самоменеджмента?

А) постановка целей;

Б) планирование;

В) самоконтроль;

Г) работа с информацией.

Д) организация трудового процесса;

72. Кем прежде всего должен быть менеджер?

А) экономистом.

Б) специалистом данной отрасли;

В) специалистом по управлению;

Г) социологом;

Д) психологом;

73. На чем основываются административные методы управления?

А) на штрафных санкциях.

Б) на законодательных и нормативных актах;

В) на экономических интересах объектов управления;

Г) на воздействии на социально-бытовые условия работающих;

74. Каковы общие методы управления?

А) воспроизводственные и маркетинговые;

Б) законодательные и нормативные.

В) административные, экономические и социально-психологические;

Г) сетевые и балансовые;

74. Что такое самоменеджмент?

- А) организация личной работы руководителя;
- Б) способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность;
- В) самостоятельность в деятельности менеджера.

75. На чем основываются социально-психологические методы управления?

- А) на воздействии на сознание и социальные условия.
- Б) на морально-психологическом климате;
- В) на законодательных и нормативных актах;
- Г) на материальном интересе работников;

76. Кто впервые ввел понятие «принципы менеджмента»:

- А) А. Маслоу;
- Б) А. Файоль;
- В) П. Гетти
- Г) Ф. Тейлор;
- Д) М. Фоллетт;

77. Какие методы управления получили у нас в последние годы наибольшее развитие?

- А) балансовые;
- Б) социально-психологические;
- В) экономические;
- Г) сетевые.
- Д) административные;

78. Что такое методы управления?

- А) основные правила управления;
- Б) управленческие законы;
- В) закономерности управления;
- Г) способы воздействия субъекта на объект;
- Д) методы работы менеджеров.

79. Какое утверждение правомерно для лидера?

- А) он организует работу;
- Б) он просто существует;
- В) он ведет за собой;
- Г) он управляет.
- Д) он командует;

80. Главные цели применения социально-психологических методов:

- А) организационное регламентирование, нормирование и организационно- методическое инструктирование;
- Б) повышение продуктивности и качество работы;
- В) формирование положительного социально-психологического климата в коллективе;
- Г) использование принципов и методов оценки и стимулирования повышения эффективности труда на каждом рабочем месте;
- Д) применение социально-психологических методов;

81. На чем основывается научная организация труда?

- А) на использовании опыта других менеджеров;
- Б) на четком разделении труда.
- В) на использовании исследований и передового опыта;
- Г) на строгом соблюдении дисциплины, регламента;

82. Какие действия соответствуют стилю руководства «приказание»:

- А) постановка задачи;
- Б) разъяснение выполнения;
- В) контроль.

83. Совокупность индивидов, взаимодействующих друг с другом и осознающих свою принадлежность к данной совокупности, является:

- А) организацией;

- Б) группой;
В) неформальной группой.
84. При работе с неформальной группой следует:
А) использовать только социально-психологический метод.
Б) наиболее часто использовать административный метод;
В) сочетать различные методы управления;
85. Какой стиль лучше применить в творческих, научных коллективах с высокой мотивацией к работе при хорошо отлаженном производственном процессе?
А) либеральный или пассивный;
Б) жесткого администрирования;
В) демократический;
86. Неформальный лидер может оказывать:
А) отрицательное влияние на своих коллег;
Б) как положительное, так и отрицательное влияние на своих коллег;
В) положительное влияние на коллег;
87. Авторитарное руководство характеризуется:
А) невмешательством руководства в процесс принятия решений;
Б) разделением власти и участием работников в управлении;
В) высокой степенью единоличной власти руководителя.
88. Члены неформальной организации:
А) удовлетворяют свои потребности в общении, взаимопомощи, принадлежности;
Б) пользуются поддержкой руководства.
В) являются ее заложниками;
89. Что такое процесс управления?
А) последовательная деятельность менеджера;
Б) совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций;
В) совокупность принципов и методов управления.
90. Для того, чтобы использовать власть, основанную на вознаграждении следует:
А) располагать определенными ресурсами.
Б) иметь систему жесткого контроля;
В) иметь отлаженную систему мотивации;
91. Стиль руководства – это:
А) система разработанных норм взаимоотношений между руководителем и подчинённым;
Б) порядок введения изменений в работу организации.
В) наиболее привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации;
92. Что такое функция управления?
А) управленческая деятельность;
Б) должностная обязанность менеджера.
В) обособленный вид управленческой деятельности;
93. Спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели, называются:
А) формальной организацией;
Б) неформальной организацией;
В) сложной организацией.
94. Неформальная организация представляет собой:
А) объединение недобросовестных работников;
Б) объединение работников на основе общих интересов, убеждений.
В) объединение работников, недовольных условиями труда, размером заработной платы;
- Критерии оценки:**

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель _____ Т. А. Трубина
«__» _____ 20 19 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»
Колледж бизнеса и технологий

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии _____ Протокол № __ от _____ г. Председатель _____/ Мурмилук В.И. «__» _____ 2019 г.	Экзаменационный билет № ____ по дисциплине/МДК/ПМ МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	Составлены в соответствии с Государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускника по специальности 43.02.10 Туризм Зам. директора _____/_____ «__» _____ 2019 г.
---	--	--

1. 15
2. 17
3. 37

Преподаватель _____ Т.А. Трубина

Перечень вопросов, для подготовки к экзамену

1. Организация как объект управления. Виды организаций
2. Классификация организационных структур управления
3. Достоинства и недостатки организационных структур управления
4. Положение о структурном подразделении
5. Социология труда и организаций.
6. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации
7. Оценка, подбор, расстановка кадров
8. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала
9. Государственная система управления трудовыми ресурсами
10. Понятие целей и задач предприятия сервиса и туризма
11. Система целей и задач организации
12. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием
13. Проектирование организационных структур
14. Формальная и неформальная организации
15. Цели туристских организаций и цели их подразделений.
16. «Дерево целей».
17. Задачи туристических агентств и туроператорских компаний.
18. Определение миссии туристской организации.
19. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
20. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения
21. Организация как функция управления подразделением
22. Разделение труда и его виды
23. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.

24. Планирование как функция и метод управления.
25. План и его структура. Виды планов.
26. Необходимость и сущность планирования.
27. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.
28. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное.
29. Перспективный анализ развития подразделения.
30. Технология планирования
31. Характеристика процесса планирования в организации и его этапы.
32. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический
33. Сущность и значение стратегического планирования.
34. Сущность и значение тактического планирования.
35. Применение оперативно-календарного планирования в туристских фирмах.
36. Особенности систем планирования на предприятиях сферы сервиса США, Европы и Японии.
37. Содержание и типы организационных структур.
38. Требования к организационным структурам управления в туристских фирмах.
39. Сущность стратегического менеджмента.
40. Понятие внешней среды.
41. Понятие внутренней среды.
42. Анализ среды.
43. Разработка миссии и стратегии предприятия сферы сервиса.
44. Психология делового общения
45. Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний
46. Методология разрешения конфликтов
47. Составление планов проведения совещаний, переговоров,
48. Делегирование полномочий
49. Организация и методика проведения презентаций
50. Принятие управленческих решений
51. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений.
52. Разработка рекомендаций по решению проблемы
53. Значение делового общения на предприятиях сервиса и туризма
54. Этика делового общения в сервисной деятельности организации, их состав и цели создания.
55. Понятие и основные характеристики группы
56. Методы управления группой. Эффективность групп
57. Команды и их эффективность
58. Коллектив и его особенности.
59. Структуры и виды рабочих групп.
60. Формальные и неформальные группы. Причины их образования.
61. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления.
62. Групповые феномены и их характеристики.
63. Руководство коллективом.
64. Стиль работы руководителя
65. Кадровая политика предприятия
66. Методология управления персоналом организации
67. Мотивация и стимулирование персонала в процессе трудовой деятельности
68. Деловая карьера
69. Социально-психологические методы управления персоналом
70. Стратегическое управление организацией
71. Система стратегического управления персоналом организации
72. Реализация стратегии управления персоналом организации

73. Рабочая группа и ее структура.
74. Сущность и технология процесса контроля.
75. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.
76. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный.
77. Характеристика этапов контроля.
78. Принятие управленческого решения по результатам контроля. Поведенческие аспекты контроля.
79. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.
80. Характеристики эффективного контроля.
81. Оперативный контроллинг.
82. Стратегический контроллинг и его применение на туристских фирмах.

К комплекту экзаменационных билетов прилагаются разработанные преподавателем и утвержденные на заседании цикловой комиссии критерии оценки по дисциплине.

Критерии оценки:

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

<i>№ п/п Код оценочного средства</i>	<i>Тип оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие ²⁷ включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса,	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого

		проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и	Комплект разноуровневых задач и заданий

		диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая ²⁹ автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и	Фонд тестовых заданий

		умений обучающихся	
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППССЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект,	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные	ВКР по специальности СПО

	дипломная работа)	информационные источники.	
--	-------------------	---------------------------	--