

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

ученым педагогическим советом

(протокол №06-22 от «22» июня 2022 г.)

Председатель педагогического совета

Директор _____ Л.Н. Цой



Рабочая программа дисциплины

**ПМ.04 Управление функциональным подразделением
организации**

ППССЗ по специальности

43.02.10 Туризм


Объем дисциплины – 124 часа.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

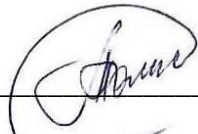
Разработчики


рабочей программы:	НПОУ «ЯКИТ»	Преподаватель	Винокурова Т.Г., Аветисян А.Т.
	_____	_____	_____
	(место работы)	(должность)	(инициалы, фамилия)

Обсуждено на заседании «17» июня 2022 г. протокол №9/3
отделения

Председатель отделения	Зав. отделения		И.В. Пронин
---------------------------	----------------	--	-------------

Рассмотрено на заседании научно-методической комиссии «20» июня 2022 г. протокол №5

Председатель НМК	Заместитель директора по учебно-методической работе		«20» июня 2022 г.
---------------------	---	---	-------------------

Заместитель директора по учебно-методической работе		С.И. Томская	«20» июня 2022 г.
--	---	--------------	-------------------

№ п/п	Прилагаемый к Рабочей программе документ, содержащий текст обновления	Решение отделения		Подпись заведующего отделения	Фамилия И.О. заведующего отделения
		дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Управление функциональным подразделением организации.**

1.2. Место профессионального в структуре образовательной программы:

ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации» входит в профессиональный цикл, в профессиональные модули

1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся в ходе должен **иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
 - составления плана работы подразделения;
 - проведения инструктажа работников;
 - контроля качества работы персонала;
 - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
 - проведения презентаций;
 - расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);
- В результате освоения профессионального модуля обучающийся в ходе должен **уметь:**
- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
 - использовать различные методы принятия решений;
 - составлять план работы подразделения;
 - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
 - работать в команде и осуществлять лидерские функции;
 - осуществлять эффективное общение;
 - проводить инструктаж работников;
 - контролировать качество работы персонала;
 - контролировать технические и санитарные условия в офисе;
 - управлять конфликтами;
 - работать и организовывать работу с офисной техникой;
 - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
 - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
 - проводить презентации;
 - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения;
 - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы;
- В результате освоения профессионального модуля обучающийся в ходе должен **знать:**
- значение планирования как функции управления;

- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении профессионального модуля:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

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

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

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

ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

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

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

ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 124 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 80 часов;

практические занятия – 20 часов;

самостоятельной работы обучающегося -44 часа;

учебной практики - 36 часа;

производственная практика (по профилю специальности) – 108 часов.

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ**

2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>124</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	80
в том числе:	
лекции	40
лабораторные работы	20
практические занятия	20
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	44
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Учебная практика	36
Производственная практика (по профилю специальности)	108
Промежуточная аттестация в форме экзамена квалификационного	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

Наименование разделов профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения		62	
Раздел 1 Основные характеристики управления		14	1
Тема 1.1 Сущность понятия управления	Содержание Понятия "менеджмент" и "управление". Понятие "организация". Система менеджмента в организации. Основные функции и методы управления. Виды менеджмента.	2	1
	Практические и лабораторные занятия		1
	Основные понятия менеджмента	2	
	Самостоятельная работа	4	2
	Вопросы для самостоятельного изучения: История управленческой мысли		
Тема 1.2 Содержание и специфика деятельности менеджера	Содержание Профессия – менеджер. Компетенции и имидж менеджеров. Должностная инструкция. Роли менеджеров. Национальные особенности менеджмента	2	1
	Практические и лабораторные занятия		2
	Компетенции и имидж менеджера. Трудовой кодекс РФ	2	
	Самостоятельная работа	2	2
	Вопросы для самостоятельного изучения: Трудовой кодекс РФ		

Раздел 2	Основные функции при управлении персоналом функционального подразделения компании	24	2
Тема 2.1 Планирование деятельности структурного подразделения	Содержание Целеполагание и планирование. Внешняя среда организации. SWOT-анализ. Основные виды планирования. Принципы эффективного планирования. Себестоимость туристской услуги: состав и структура себестоимости. Калькулирование себестоимости туристских услуг.	2	1
	Практические и лабораторные занятия SWOT-анализ туризма в РС(Я). Составление плана работы подразделения на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов. Планирование стоимости туристского продукта	2	2
	Самостоятельная работа Составление схемы структуры бизнес-плана. Составление плана работы с построением Диаграммы Ганта Расчет основных показателей деятельности организации	2	3
Тема 2.2 Организационная функция управления	Содержание Принципы организационной деятельности. Основы организации туристской деятельности. Организационная структура. Организационные полномочия. Делегирование полномочий. Базовые типы организационных структур.	2	1
	Практические и лабораторные занятия Делегирование полномочий сотрудникам функционального подразделения. Составление должностной инструкции	2	2
	Самостоятельная работа Изучение различных видов инструктажей работников	2	2
Тема 2.3 <i>Мотивация персонала</i> функционального подразделения	Содержание Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Основные теории мотивации	2	2
	Практические и лабораторные занятия		3

	Работа с кейсами по определению побудительных мотивов. Разработка программы мотивации сотрудников подразделения	2	
	Самостоятельная работа		
	Изучение содержательной теории трудовой мотивации В.Герчикова	2	2
Тема 2.4 Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	Содержание Сущность и технологии процесса контроля. Организация контроля. Виды контроля. Контроль технических и санитарных условий в офисе. Алгоритм контроля. Принципы эффективного контроля Информационное обеспечение контроля: источники получения информации для проведения управленческого и экономического анализа Управление качеством работы подразделения. Стандарты качества в туризме. Основные показатели качества работы подразделения. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений. Финансовые результаты деятельности туристской организации: факторы, оказывающие влияние на финансовые результаты деятельности организации. Анализ прибыли, рентабельности. Точка безубыточности и ее использование при планировании прибыли.	2	2
	Практические и лабораторные занятия		2
	Стандарты качества при оказании туристских услуг. ГОСТ Р 50690-2017 Расчет основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)	2	
	Самостоятельная работа	2	2
	Изучение нормативной базы стандартизации туристских услуг Отчетность в туризме		
Раздел 3 Технологии управления персоналом функционального подразделения компании		24	3

Тема 3.1 Управленческие решения	Содержание Понятие управленческого решения. Классификация управленческих решений. Основы разработки рациональных управленческих решений. Типовые подходы к принятию решений. Методы коллективной разработки управленческих решений	2	2
	Практические и лабораторные занятия		3
	Работа с кейсами с примерами управленческих решений. Разработка рационального управленческого решения	2	
	Самостоятельная работа	2	—
Тема 3.2 Власть и лидерство в процессе управления	Содержание Руководство коллективом (влияние, власть, лидерство). Рабочая группа и ее структура. Коллектив и его особенности. Управление конфликтами Причины возникновения и динамика развития конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Способы управления конфликтами	2	1
	Практические и лабораторные занятия		2
	Определение стиля управления в конкретной ситуации. Анализ конфликтной ситуации. Применение разных способов управления конфликтами	2	
	Самостоятельная работа	2	—
Тема 3.3 Деловые коммуникации	Содержание Деловые коммуникации и общение. Структура общения. Модель коммуникативного процесса. Каналы передачи информации. Виды речевой деятельности. Специфические особенности делового общения. Правила эффективного слушания. Барьеры эффективной коммуникации. Виды делового общения по форме: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, собеседование, торги, презентация нового продукта. Невербальные способы общения	2	2
	Практические и лабораторные занятия		3
	Деловая игра: 1. Деловое совещание по вопросам проведения презентации нового туристского продукта. 2. Презентация нового туристского продукта.	2	
	Самостоятельная работа	2	3

	Подготовить презентацию нового туристского продукта		
Тема 3.4 Современные концепции управления	Содержание Процесный и проектный подходы к менеджменту. Бережливое производство. Управление изменениями	2	1
	Практические и лабораторные занятия		2
	Инновационное управление в туристской сфере. Составление карты процесса продажи туристского продукта	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Подготовка доклада по особенностям применения современных концепций менеджмента на предприятиях туристской сферы		
Дифференцированный зачет			3
ВСЕГО		62	

МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства		62	
Тема 2.1. Документация функционального подразделения компании	Содержание		1-2
	Понятие о корреспонденции и делопроизводстве Правила организации делопроизводства.	5	
	Юридическое значение документов. Реквизиты документов		
	Лабораторный занятия		2-3
	Работа по составлению текста типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями	10	
Тема 2.2. Системы документации подразделения	Содержание		
	Организационно-распорядительная документация.	5	1-2
	Документирование трудовых правоотношений		
	Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия		
	Практические занятия		
	Формирование организационной документации. Оформление распорядительной документации.	4	2-3

	Работа со справочной документацией.		
	Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников.		
Тема 2.3. Организация делопроизводства	Содержание		
	Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения.	5	1-2
	Порядок обработки документов		
	Практические занятия		
	Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения.	3	2-3
	Работа с ИПС «Гарант», «Консультант плюс»		
Тема 2.4. Использование современной техники при работе с документацией	Содержание		
	Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма	5	1-2
	Автоматизированные технологии работы с документами		
	Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения		
	Практические занятия		
	Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма.	3	3
	Автоматизированные технологии работы с документами		
Правила работы с офисной техникой			
	Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения		
Всего:		62	

<p>Самостоятельная работа по следующим темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; 2. детальное изучение нормативно-правовой основы туристской организации; 3. изучение специальной и общей документации подразделения конкретной туристской фирмы; 4. ознакомление с типовыми должностными инструкциями; 5. изучение типовых инструктажей работников; 6. подробное изучение нормативно-правовой базы делопроизводства; 7. работа с информационно-поисковыми системами; 8. формирование делового письма; 9. практика работы с автоматизированными рабочими местами. 	22	3
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и анализ должностных обязанностей и квалификационных характеристик сферы туризма 2. Составление документов организационно-распорядительной документации организации 3. Практика работы с оргтехникой: факсом, копировально-множительной техникой, пересылка по электронной почте 	36	3
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика туристического предприятия 2. Определение миссии организации, целей, задач, стратегического и тактического направления деятельности предприятия 3. Проведение SWOT-анализа организации 4. Оформление презентации турпродукта фирмы 5. Практика работы с оргтехникой: факсом, копировально-множительной техникой, пересылка по электронной почте 	108	3
Всего:	268	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

гуманитарных и социальных дисциплин;

и лабораторий

коммуникативных тренингов;

информационно-коммуникационных технологий;

делопроизводства и оргтехники;

Оборудование учебных кабинетов:

Компьютеры, сервер, выход в Интернет, локальная сеть, проектор, экран, комплект учебно-методической документации, калькулятор, телефон - факс, МФУ Технические средства обучения:

- мультимедийное оборудование;

- программное обеспечение;

Оборудование лабораторий и рабочих мест лабораторий:

Компьютеры, сервер, выход в Интернет, локальная сеть, проектор, экран, комплект учебно-методической документации, калькулятор, телефон - факс, МФУ

Технические средства обучения:

- мультимедийное оборудование

- программное обеспечение

- Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература:

1. Баландина, О.В. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования : [12+] / О.В. Баландина, Н.В. Локтюхина, С.А. Шапиро. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 253 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574371>
2. Вешкурова, А.Б. Документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования : [12+] / А.Б. Вешкурова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 170 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570999>
3. Гришко, Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734>

Дополнительная литература:

1. Арасланова, В.А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах : [12+] / В.А. Арасланова. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 266 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578394>
2. Арасланова, В.А. Служебные документы: формуляры и примеры оформления. Альбом: учебно-практическое пособие : [12+] / В.А. Арасланова, Е.С. Бурмистрова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 108 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578396>
3. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 180с. ("Высшее образование")

4. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2017. – 240 с. – Рек. УМО
5. Дорофеева, Л.И. Основы теории управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования и бакалавриата : [16+] / Л.И. Дорофеева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 424 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570832>

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Контролируемые разделы / темы	Код и этапы формирования компетенции (или ее части)		Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1	2		3	4
Тема 1.1 Делегирование полномочий	ПК 4.1. ПК 4.2	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 1.2. Мотивация персонала функционального подразделения	ПК 4.2	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 1.3. Групповая динамика	ПК 4.1 ПК 4.2	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 1.4. Управление конфликтами	ПК 4.1 ПК 4.2	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 1.5. Планирование деятельности структурного подразделения	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 1.6. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 2.1 Документация функционального подразделения компании	ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 2.2 Системы документации подразделения	ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 2.3 Организация делопроизводства	ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.	<i>Дифференцированный зачет</i>
Тема 2.4 Использование современной техники при работе с документацией	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты	<i>Дифференцированный зачет</i>

1	2	3	4
Учебная практика	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты отчета по практике.
Производственная практика	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	5 семестр	Текущий контроль в форме: - защиты отчета по практике.

4.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:

Задание 1. Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

Перечислите вторичные потребности человека:

1. признание и самоутверждение
2. физиологические потребности
3. самовыражение
4. безопасность и защищенность
5. принадлежность и причастность

Задание 2. Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

Перечислите первичные потребности человека.

1. безопасность и защищенность
2. признание и самоутверждение
3. самовыражение
4. физиологические потребности
5. принадлежность и причастность

Задание 3. Выберите один из 4 вариантов ответа

Наиболее корректным определением цели управления является...

1. видение будущего, которое желательно достичь
2. желательное, необходимое и возможное состояние управляемой системы
3. результат, на достижение которого направлено управление
4. объективная тенденция развития организации

Задание 4. Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

К основным функциям управления относятся...

1. мотивация
2. планирование
3. контроль
4. финансирование

Задание 5. Выберите несколько из 4 вариантов ответа

К элементам имиджа руководителя, придерживающегося авторитарного стиля управления, в управлении относят...

1. классический стиль кабинета
2. яркие краски в одежде
3. строгий деловой костюм
4. доброжелательную атмосферу общения

Задание 6. Выберите один из 4 вариантов ответа

Заключительным этапом фазы подготовки управленческого решения является...

1. выбор оптимального варианта решения
2. уяснение проблемы
3. постановка задачи

4. разработка вариантов решения

Задание 7. Выберите один из 4 вариантов ответа:

К функциям управления, выполнение которых возможно только на основе накопленного опыта, относятся...

1. мотивация
2. организация
3. прогнозирование
4. планирование

Задание 8. Выберите несколько из 4 вариантов ответа

Решение специальных вопросов деятельности предприятия одной структурной единицей осуществляется при использовании таких типов структур, как...

1. линейная
2. матричная
3. линейно-функциональная
4. функциональная

Задание 9. Выберите один из 4 вариантов ответа

К мотивам трудовой деятельности не относятся мотивы...

1. объединения
2. безопасности
3. приобретения
4. подчинения

Задание 10. Выберите один из 4 вариантов ответа

В содержание понятия «кадровая политика организации» не входит...

1. государственная кадровая политика в области трудового коллектива
2. создание квалифицированного и высокопроизводительного сплоченного коллектива
3. выработка целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала
4. генеральное направление кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм работы с персоналом

Задание 11. Выберите один из 4 вариантов ответа

Согласно теории управления руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на...

- 1) принуждении
- 2) вознаграждении
- 3) убеждении
- 4) компромиссе

Задание 12. Выберите один из 4 вариантов ответа

Горизонтальные связи в структуре управления организацией являются одноуровневыми и носят характер...

- 1) согласования
- 2) кооперации
- 3) взаимного подчинения
- 4) доверия

Задание 13. Выберите один из 4 вариантов ответа

В теории менеджмента под _____ понимается передача задач управления и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение на основе использования полученных полномочий...

- 1) делегированием
- 2) централизацией
- 3) децентрализацией
- 4) «маятником концентрации»

Задание 14.Выберите несколько из 4 вариантов ответа

Назовите методы, входящие в группу организационно-регламентирующих методов управления...

- 1) инструкция
- 2) приказ
- 3) убеждение
- 4) премирование

Задание 15.Выберите несколько из 4 вариантов ответа

В управлении группа может считаться организацией, если члены этой группы...

- 1) работают в одном офисе
- 2) намеренно работают вместе, чтобы достичь значимой для всех цели
- 3) связаны друг с другом с помощью информационных потоков
- 4) тесно связаны друг с другом

Задание 16.Выберите один из 4 вариантов ответа:

В теории менеджмента стремление быть лучшим в чем-либо, ориентация на высокие результаты и качество – это мотивация...

- 1) компетентности
- 2) достижений
- 3) власти
- 4) принадлежности к группе

Задание 17. Выберите неверное утверждение. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Менеджмент – это...

- 1) деятельность, направленная на получение прибыли на основе эффективного использования материальных и человеческих ресурсов
- 2) способ управления
- 3) вид профессиональной деятельности
- 4) наука управлять

Задание 18.Выберите несколько из 10 вариантов ответа:

Какие работники являются менеджерами?

- 1) член Совета директоров АО
- 2) бригадир строительной бригады
- 3) преподаватель вуза
- 4) главный врач поликлиники
- 5) инженер - проектировщик
- 6) начальник цеха завода
- 7) председатель правления банка
- 8) участковый врач
- 9) генеральный директор производственного объединения
- 10) начальник отдела сбыта

Задание 19.Выберите неверное утверждение.Выберите один из 6 вариантов ответа:

Задачами управления являются:

- 1) совершенствование производственного процесса
- 2) снижение затрат на производство
- 3) внедрение новейших наукоемких технологий
- 4) организация производства конкурентоспособных товаров
- 5) снижение заработной платы работников
- 6) повышение качества продукции

Задание 20.Выберите неверное утверждение. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Организация – это...

- 1) структура взаимодействия людей для достижения общей цели
- 2) группа людей объединенных общей целью

- 3) процесс взаимодействия людей для достижения общей цели
- 4) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели

Задание 21. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Внешняя среда прямого воздействия на организацию – это:

- 1) акционеры, конкуренты, поставщики
- 2) все перечисленное
- 3) правительственные органы, местные органы власти
- 4) потребители, торговые предприятия, местные органы власти

Задание 22. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Целью планирования деятельности организации является

- 1) определение целей, сил и средств
- 2) обоснование затрат
- 3) обоснование численности работников
- 4) обоснование сроков

Задание 23. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Решение о распределении полномочий между руководителями принимается в процессе:

- 1) планирования
- 2) контроля
- 3) исследования
- 4) организации

Задание 24. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Процесс делегирования полномочий включает в себя передачу полномочий от старшего руководителя нижестоящим руководителям на выполнение специальных заданий. Какая ситуация свойственна этому процессу?

- 1) передается ответственность нижестоящему руководителю
- 2) передаются полномочия нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
- 3) передаются полномочия и ответственность нижестоящему руководителю
- 4) назначается новый, равный по рангу руководитель и ему передается вся ответственность

Задание 25. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Система контроля в организации обычно состоит из:

- 1) предварительного, текущего и заключительного
- 2) предварительного и заключительного
- 3) только из текущего контроля
- 4) текущего и заключительного

Задание 26. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Какой из перечисленных ниже методов распределения обязанностей в организации принят по функциональному признаку?

- 1) созданы отделы по производству, маркетингу, кадрам, финансовым вопросам
- 2) созданы цеха на предприятии по производству мягкой мебели, кухонной мебели, офисной мебели
- 3) созданы филиалы предприятия в пяти городах
- 4) созданы отделы на предприятии, равные по численности

Задание 27. Выберите один из 4 вариантов ответа:

К экономическим методам управления относят

- 1) все перечисленное выше
- 2) издание приказов и распоряжений
- 3) система заработной платы и премирования
- 4) внушение убеждение

Задание 28. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Организация должна состоять из:

- 1) трех или более человек
- 2) хотя бы двух человек
- 3) более десяти человек

Задание 29. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Внешняя среда характеризуется:

- 1) стабильностью, предсказуемостью, управляемостью
- 2) сложностью, масштабностью, предсказуемостью
- 3) сложностью, непредсказуемостью, подвижностью

Задание 30. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Социальная ответственность организации — это отклик организации на проблемы общества и оказание помощи в их разрешении. Что может быть примером социальной ответственности?

- 1) ответственность, гуманность в поведении организации по отношению к членам общества, любая помощь
- 2) соблюдение законов работниками организации
- 3) оказание посильной финансовой помощи обществу

Задание 31. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Наличие в организации должностных инструкций позволяет:

- 1) повысить квалификацию работников
- 2) расширить предприятие, открыть филиал
- 3) четко распределить полномочия и зоны ответственности

Задание 32. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Делегирование полномочий — это:

- 1) отказ от полномочий
- 2) передача полномочий
- 3) превышение полномочий

Задание 33. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Поставщики, конкуренты, потребители, местные органы управления — это:

- 1) факторы внутренней среды
- 2) факторы внешней среды прямого воздействия
- 3) факторы внешней среды косвенного воздействия

Задание 34. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Какие из перечисленных ниже факторов относятся к факторам внутренней среды организации:

- 1) цели, задачи, технология, реклама, персонал
- 2) потребители, поставщики, местные органы управления
- 3) цели, задачи, технология, структура, персонал

Задание 35. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Какой организации не существует:

- 1) неформальной
- 2) формальной
- 3) адаптивной

Задание 36. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Как называется наиболее общая цель организации?

- 1) миссия
- 2) план
- 3) задача

Задание 37. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Какую цель обычно организация перед собой не ставит?

- 1) приумножение прибыли
- 2) сокращение производства
- 3) выживание

Задание 38. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Какие качества должны быть развиты у менеджера?

- 1) медлительность, осторожность, исполнительность
- 2) терпение, усидчивость, пунктуальность
- 3) коммуникабельность, решительность, ответственность

Задание 39. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Делегирование полномочий является:

- 1) обязательным элементом управления
- 2) желательным элементом управления
- 3) нежелательным элементом управления

Задание 40. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Общие цели формируются и устанавливаются:

- 1) на основе общей миссии организации
- 2) верны оба ответа
- 3) на основе ценностей и целей высшего руководства

Задание 41. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Анализ внешней среды организации производится с целью:

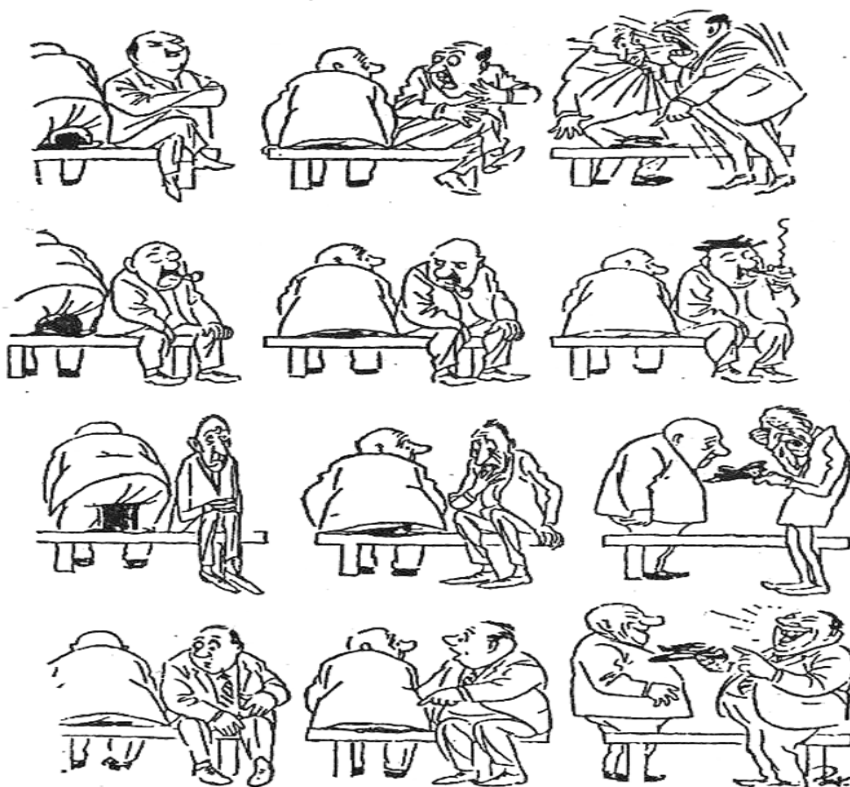
- 1) определить ресурсный потенциал организации
- 2) определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
- 3) определить сильные и слабые стороны организации

Задание 42. Выберите один из 3 вариантов ответа:

Организации должны взаимодействовать с внешней средой для того, чтобы:

- 1) получать ресурсы и находить потребителей для своей продукции
- 2) осуществлять реализацию выпущенной продукции
- 3) изучать ассортимент конкурентов

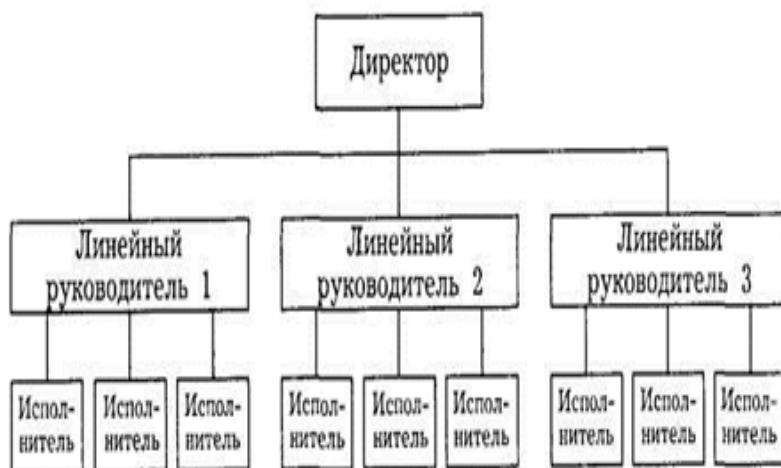
Задание 43. Внимательно рассмотрите картинки, на которых изображена реакция людей с различным темпераментом на смятую шляпу. Сможете ли вы определить, у кого из них какой тип темперамента? Подпишите картинки.



1. холерик
2. флегматик
3. меланхолик
4. сангвиник

Задание 44. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Изучив картинку, определите какой тип имеет приведенная организационная структура управления?



1. Программно-целевая
2. Линейно-функциональная
3. Функциональная
4. Линейная

Задание 45. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Какой тип имеет приведенная организационная структура управления (укажите правильный ответ)



1. Линейно-штабная
2. Матричная
3. Линейно-функциональная
4. Программно-целевая

Задание 46. Выберите один из 4 вариантов ответа:

Какая структура управления представлена на рисунке (укажите правильный ответ)?



1. Линейно-функциональная
2. Линейная
3. Программно-целевая
4. Матричная

Критерии оценки усвоения знаний:

Критерием оценки является уровень усвоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных

ответов на предложенные тестовые задания.

При верных ответах на:

50% тестовых заданий – оценка 3 (удовлетворительно);

65% тестовых заданий – оценка 4 (хорошо);

80% тестовых заданий – оценка 5 (отлично).

- соответствие ответов ключу теста.

Задания для оценки освоения МДК 04.02:

1. Какие реквизиты относятся к юридически значимым?

- а) дата, регистрационный номер документа;
- б) заголовок к тексту, отметка об исполнителе;
- в) резолюция, отметка о наличии приложений.

2. Делопроизводство — это:

- а) движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения;
- б) отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами;
- в) запись информации на различных носителях по установленным правилам.

3. По способу документирования различают документы:

- а) трафаретные;
- б) рукописные письменные;
- в) формализованные.

4. Для чего проводится унификация документов?

- а) для документирования управленческой деятельности;
- б) для организации работы с документами;
- в) для снижения количества применяемых документов, снижения трудоемкости их обработки.

5. Расположение реквизитов на бланке документа определяется:

- а) составителем документа;
- б) правилами унификации документов;
- в) государственным стандартом.

6. Реквизит документа — это:

- а) стандартный лист бумаги, на котором отображена постоянная информация и отведено определенное место для переменной;
- б) совокупность расположенных в определенной последовательности записей, присущих определенным видам документов;
- в) обязательный элемент официального документа.

7. Реквизит «Наименование вида документа»:

- а) позволяет судить о назначении документа, определяет состав реквизитов и структуру текста;
- б) позволяет судить о названии организации — автора документа;
- в) придает содержанию документа нормативный или правовой характер.

8. Регистрационный номер документа — это:

- а) дата его подписания или утверждения;
- б) условное обозначение документа, под которым он введен в информационно-поисковую систему организации;
- в) отметка для автоматического поиска документа (может включать имя диска, директории и файла, содержащего данный документ).

9. В каком случае правильно оформлен реквизит «Адресат»?

- а) Директору школы № 269
Ивановой Тамаре Петровне

- б) Директору школы № 269
Ивановой Т. П.
- в) 129128, Москва, ул. Ростокинская, 7
Директору школы № 269 г-же Ивановой Т. П.
- г) Директору Московской школы № 269
Т. П. Ивановой

10. План работы колледжа на 2001/02 учебный год утвержден решением педагогического совета. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа»?

- а) УТВЕРЖДАЮ
Решение педагогического совета
от 12.08.2006 г. № 14
- б) УТВЕРЖДЕН
Решением педагогического совета
от 12.08.2006 № 14
- в) УТВЕРЖДЕН
Решением педагогического совета
от 12.08.2006 г. № 14

11. Реквизит «Заголовок к тексту»:

- а) отражает краткое содержание документа;
- б) позволяет судить о назначении документа, определяет состав реквизитов и структуру текста;
- в) необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ.

12. В каком месте документа проставляется реквизит «Отметка о контроле»?

- а) на левом поле документа, напротив реквизита «Справочные данные об организации»;
- б) в верхнем правом углу первого листа документа;
- в) в нижнем правом углу первого листа документа.

13. Реквизит «Гриф согласования» оформляют следующим образом:

- а) СОГЛАСОВАНО
Протоколом заседания
правления страховой компании «Планета»
от 21.06.2006 № 10

б) _____ Н. И. Орлов
(подпись)

- в) Начальник юридического отдела
Подпись
Г. И. Сидоров
21.12.2006

14. Реквизит «Визы согласования»:

- а) служит для оформления внешнего согласования с конкретным должностным лицом или коллегиальным органом;
- б) придает содержанию официального документа нормативный или правовой характер;
- в) используется для внутреннего согласования проектов документов и при ознакомлении с каким-либо документом как письменное подтверждение факта ознакомления.

15. Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляются:

- а) ниже подписи руководителя, подписавшего документ;
- б) в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа;
- г) на оборотной стороне первого листа документа.

16. В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?

- а) Приложение:
1. Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.;

2. Отзыв по проекту на 2 л. в 1 экз.

б) Приложение: на 6 л. в 1 экз.

17. Реквизит «Отметка об исполнителе»:

- а) необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ;
- б) является одним из основных способов удостоверения документа;
- в) фиксирует указания руководителя по поводу исполнения документа.

18. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» на бланке документа?

- а) Ректор академии В. А. Петрова
- б) Ректор академии Петрова В. А.
- в) Ректор Сибирской академии государственной службы В. А. Петрова

19. В отсутствие руководителя А. И. Петрова документ подписал его заместитель Сидоров, исполняющий обязанности руководителя. Укажите правильный вариант:

- а) За директора _____ А. И. Петров
(подпись Сидорова)
- б) Директор _____ А. И. Петров
(подпись Сидорова)
- в) И. о. директора _____ Г. В. Сидоров
(подпись Сидорова)

20. Датой протокола является:

- а) дата подписания протокола;
- б) дата проведения заседания;
- в) дата регистрации протокола.

21. Приказ создается для:

- а) подтверждения установленных фактов, событий, действий;
- б) решения основных оперативных задач, стоящих перед данным органом;
- в) отражения условий трудовых взаимоотношений сотрудника с администрацией.

22. В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о заверении копии»?

- а) Верно:
Инспектор отдела кадров Подпись И. И. Петрова
- б) Верно
Инспектор отдела кадров Подпись И. И. Петрова
- в) Верно
Инспектор отдела кадров Подпись И. И. Петрова
16.03.2006

23. Виза юриста на приказе:

- а) означает внутреннее согласование, подтверждающее, что приказ не противоречит закону;
- б) это обязательный реквизит приказа, придающий ему юридическую силу.

24. Когда управленческое действие предполагает конкретного исполнителя, то пункты распорядительной части приказа должны начинаться:

- а) с указания фамилии и инициалов исполнителя;
- б) с указания поручения;
- в) с указания должности и фамилии с инициалами исполнителя.

25. Протокол — это:

- а) письменное соглашение сторон, определяющее условия каких-либо отношений;
- б) документ, подтверждающий факты, события, действия;
- в) документ, содержащий описание производственной деятельности организации;
- г) документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собрании, заседании.

26. Вопросы повестки дня располагаются:

- а) по времени, которое предполагается затратить на обсуждение каждого вопроса;
- б) в любом порядке;
- в) по степени важности обсуждаемых вопросов.

27. Документы, составляемые комиссией, подписываются:

- а) руководителем организации;
- б) председателем комиссии;
- в) председателем и членами комиссии;
- г) председателем комиссии и секретарем.

28. Акт — это:

- а) документ информационного характера, содержащий описание производственной деятельности организации;
- б) документ, адресованный руководителю организации и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место факте;
- в) документ, подтверждающий факты, события, действия.

29. Текст акта делится на две части:

- а) вводную и основную
- б) вводную и констатирующую, содержащую выводы;
- в) начальную и заключительную, содержащую выводы.

30. Информационная справка — это:

- а) документ информационного характера, содержащий описание производственной деятельности организации и подтверждение каких-либо фактов, событий;
- б) документ, адресованный руководителю учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, содержащий выводы и предложения составителя;
- в) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

31. Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца справки?

- а) наименование организации;
- б) наименование вида документа;
- в) дата документа;
- г) регистрационный номер документа;
- д) гриф утверждения документа;
- е) адресат.

32. Справки, подтверждающие сведения биографического или служебного характера подписываются:

- а) руководителем (и заверяются печатью);
- б) руководителем;
- в) начальником отдела кадров.

33. Докладная (служебная) записка — это:

- а) документ, адресованный руководителю учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя;
- б) документ, подтверждающий факты, события, действия;
- в) предложение фирме или конкретному лицу заключить деловое соглашение.

34. Датой докладной записки считается:

- а) дата излагаемого события;
- б) дата подписания докладной записки;
- в) дата принятия резолюции.

35. Текст приказа по личному составу обязательно заканчивают:

- а) назначением ответственного за исполнение приказа;
- б) указанием сроков действия приказа;

в) ссылкой на документ, послуживший основанием для издания приказа.

36. Закончите начатое предложение:

Документооборот — это движение документов в организации с момента их создания до:

- а) передачи на исполнение;
- б) подшивки в дело;
- в) завершения исполнения или отправки.

37. В какой срок должна производиться обработка документов и передача их исполнителям?

- а) в день поступления документов в организацию;
- б) в трехдневный срок после поступления документов в организацию;
- в) в недельный срок после поступления документов в организацию.

38. Какие этапы проходят исходящие документы?

- а) составление проекта документа;
- б) регистрация;
- в) прием и первичная обработка;
- г) контроль за исполнением.

39. Регистрационно-контрольные карточки используются:

- а) для контроля движения внутренних документов;
- б) для записи информации;
- в) для регистрации входящих, исходящих, внутренних документов.

Время выполнения: 40 мин.

Критерии оценки усвоения знаний:

Критерием оценки является уровень усвоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания.

При верных ответах на:

50% тестовых заданий – оценка 3 (удовлетворительно);

65% тестовых заданий – оценка 4 (хорошо);

80% тестовых заданий – оценка 5 (отлично).

- соответствие ответов ключу теста.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.04. Управление функциональным подразделением организации по специальности СПО 43.02.10. Туризм.

Итогом экзамена является оценка: «отлично», «хорошо» «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Для вынесения положительного заключения об освоении ВПД, необходимо подтверждение сформированности всех компетенций, перечисленных в программе ПМ. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

Образцы экзаменационных билетов

Билет № 1

Инструкция

Внимательно прочитайте задания.

Время выполнения задания: 40 минут

Задание 1.

Составьте календарный план разработки и внедрения нового туристического продукта (экскурсии, туристического маршрута и т.д.)

Оборудование: примерный календарный план разработки и внедрения нового туристического продукта (экскурсии, туристического маршрута и т.д.)

Критерии оценивания:

1. Следование образцу
2. Полнота и достаточность представленных разделов
3. Демонстрация знаний по разработке туристского продукта.

Образец

Календарный план
разработки и внедрения инновационного продукта предприятия санаторно-курортного
комплекса.

Мероприятия	Конкретные виды работ	Сроки реализации
Исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута		
Маркетинговые исследования по предполагаемой трассе маршрута		
Заключение договоров с поставщиками услуг		
Информационно-методическое обеспечение тура		
Расчёт стоимости тура		
Продвижение тура на рынок		
Этап реализации тура		

Задание 2.

Перенесите информацию с составленного бумажного документа в память компьютера при помощи сканера и отправьте на электронный адрес _____

Билет № 2

Инструкция

Внимательно прочитайте задания.

Время выполнения задания: 40 минут

Задание 1.

Заполните таблицу, распределив полномочия между сотрудниками турфирмы.

Оборудование: 1. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

2. Типовая должностная инструкция специалиста по туризму.

Критерии оценивания:

1. Следование образцу
2. Полнота и достаточность представленных разделов
3. Демонстрация знаний по квалификационным требованиям работников сферы туризма.

Сотрудники	Полномочия

Сотрудники:

- генеральный директор
- главный менеджер
- бухгалтер
- специалисты по разным направлениям деятельности
- специалист по маркетинговым исследованиям
- специалист по рекламе и PR
- курьеры.

Полномочия :

- организация и осуществление юридической, управленческой, маркетинговой деятельности, работа с клиентами, ведение переговоров с партнерами;
- Работа с клиентами, заместитель генерального директора;
- Организация и ведение бухгалтерского учета на предприятии, уплата налогов, составление и сдача бухгалтерской отчетности, работа с банком и другая деятельность, связанная с финансами и бухгалтерским учетом;
- Работа с клиентами: подбор тура, оформление документов, работа с туроператорами для подтверждения брони;
- Проводит изучение и анализ туристического рынка, содействует продвижению турпродукта фирмы на рынке туруслуг, разрабатывает варианты повышения конкурентоспособности турфирмы, участвует в тематических выставках и семинарах;
- Определяет цели рекламной политики, разрабатывает рекламное обращение, выбирает виды и средства рекламы, содействует продвижению турпродукта фирмы на рынке туруслуг;
- Разъезды, помощь в офисе.

Задание 2.

Перенесите информацию с составленного бумажного документа в память компьютера при помощи сканера и отправьте на электронный адрес: _____

Билет № 3

Инструкция

Внимательно прочитайте задания.

Время выполнения задания: 40 минут

Задание 1.

Составьте структуру управления туристической фирмы по заданным параметрам, изобразите ее в виде схемы и обоснуйте ее выбор.

Текст задания: Турфирма специализируется на регионах. Численность сотрудников от 10 до 15 человек. Сотрудники: директор, замдиректора по туризму, коммерческий директор, бухгалтер, специалист по маркетингу, специалист по информационным технологиям, менеджер по Западной Европе, менеджер по Азии, менеджер по Подмосковию, менеджер по Краснодарскому краю, 4 специалиста по туризму.

Оборудование: 1. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

2. Типовая должностная инструкция специалиста по туризму.

Критерии оценивания:

1. Полнота и достаточность представленных разделов
2. Демонстрация знаний по квалификационным требованиям работников сферы туризма.

Задание 2.

Перенесите информацию с составленного бумажного документа в память компьютера при помощи сканера и отправьте на электронный адрес: _____

Билет № 4

Инструкция

Внимательно прочитайте задания.

Время выполнения задания: 40 минут

Задание 1.

Заполните форму отчёта агента о реализации туристского продукта (оборотная сторона листа)

Оборудование: 1. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

2. Типовая должностная инструкция специалиста по туризму.

Критерии оценивания:

1. Следование образцу

2. Полнота и достаточность представленных разделов

3. Демонстрация знаний по квалификационным требованиям работников сферы туризма.

Задание 2.

Перенесите информацию с составленного бумажного документа в память компьютера при помощи сканера и отправьте на электронный адрес: _____

Требования к практическим заданиям: работа предоставляется в письменном или печатном виде, оформляется на листе бумаги формата А4. Шрифт TimesNewRoman, размер шрифта 12.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1. ГОСТ Р 6.30 – 2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» ;

2. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

3. Типовая должностная инструкция специалиста по туризму.

4. Примерный календарный план разработки и внедрения инновационного продукта предприятия санаторно-курортного комплекса.