

**БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»**

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора БПОУ ВО
«Губернаторский колледж
народных промыслов»
от 21.09.2016 г. № 312



Фонд оценочных средств

профессионального модуля

«Управление функциональным подразделением»

в рамках основной профессиональной образовательной

программы (ОПОП) по специальности СПО

43.02.10 Туризм

Вологда

2016 год

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» программы профессионального модуля

Разработчик(и): Жуковская Анастасия Олеговна, преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации
3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по МДК/разделу профессионального модуля
4. Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля по МДК/разделу профессионального модуля

1. Общие положения

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля «Управление функциональным подразделением».

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме квалификационного экзамена.

КОС разработаны на основании положений:

- ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм», базовый уровень подготовки.
- Основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 «Туризм», базовый уровень подготовки.
- Примерной программы профессионального модуля «Управление функциональным подразделением».
- Положения о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Управление функциональным подразделением организации**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчинённых
ПК 4.3.	Оформлять отчётно-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.

ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
--------	--

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК .04.01. Управление деятельностью функционального подразделения	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях (при выполнении и защите практических работ), при решении ситуационных задач, при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, презентаций.	Квалификационный экзамен
МДК .04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях (при выполнении и защите практических работ), при решении ситуационных задач, при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, презентаций.	Квалификационный экзамен

2. Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Наименование элемента знаний	Наименование элемента умений	Формы и методы контроля и оценки
По МДК .04.01. Управление деятельностью функционального подразделения ПК.4.1. Планировать	- демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; - демонстрация качества составления плана работы структурного	-значение планирования как функции управления; - методика сбора информации о работе организации; -виды	-собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; -составлять план работы подразделения;	<i>Экспертная оценка выполнения практической</i>

<p>деятельность подразделения</p>	<p>подразделения</p>	<p>планирования и приёмы эффективного планирования; -трудовой кодекс Российской Федерации</p>	<p>-рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); -собирать информацию о качестве работы подразделения;</p>	<p><i>еского задания</i> <i>Экспертная оценка на практическом занятии</i> <i>Тестирование</i> <i>Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике</i></p>
<p>ПК.4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>- демонстрация умений использовать различные методы принятия решений; - проведение инструктажа работников; - определение видов и способов контроля качества работы персонала; - демонстрация качества проведения контроля; - осуществление контроля технических и санитарных условий в помещении; - организация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп; -демонстрация способности работать в команде и осуществлять лидерские функции; - установление эффективного общения; - нахождение эффективных способов управления конфликтами</p>	<p>-эффективные методы принятия решений; -стандарты качества в туризме; -основы организации туристской деятельности; -приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; -методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; -принципы эффективного контроля</p>	<p>-использовать различные методы принятия решений; -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; -оценивать и анализировать качество работы подразделения</p>	<p><i>Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике</i> <i>Квалификационный экзамен</i></p>
<p>ПК.4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать</p>	<p>- определение основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги,</p>	<p>-основные показатели качества работы подразделения; -инновации в сфере управления организацией</p>	<p>-внедрять инновационные методы работы; -разрабатывать меры по повышению эффективности</p>	

мероприятия по совершенствованию работы.	финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); - выполнение сбора полной информации о качестве работы подразделения; - выделение основных показателей оценки и анализа качества работы подразделения; - определение мер по повышению эффективности работы подразделения; - внедрение инновационных методов работы подразделения	туристской индустрии; -методика проведения презентаций;	работы подразделения; -проводить презентации;
По МДК .04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства ПК.4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	- выполнение работы с использованием офисной техники; - демонстрация качества оформления отчетно-плановой документации по работе подразделения; - использование на практике правил организации делопроизводства; - планирование и проведение презентаций	-правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; -организация отчетности в туризме;	-работать и организовывать работу с офисной техникой; -оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; -пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;

3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

ПРИМЕЧАНИЕ: Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации представлены в форме заданий квалификационного экзамена. Каждое задание состоит из двух частей.

Первая часть проверяет освоение профессиональных видов деятельности и сформированность профессиональных компетенций по МДК .04.01. «Управление деятельностью функционального подразделения».

Вторая часть проверяет освоение профессиональных видов деятельности и сформированность профессиональных компетенций по МДК .04.02. «Современная оргтехника и организация делопроизводства».

Критерии оценки выполнения задания:

По первой части:

- изложение теоретических основ управленческой деятельности;

- демонстрация умений принимать управленческое решение;
- иллюстрирование ответа примерами методов и приемов эффективного управления;
- приведение примеров из содержания производственной практики;
- наличие обобщений и выводов.

По второй части:

- демонстрация качества оформления отчетно-плановой документации по работе подразделения;
- демонстрация на практике правил организации делопроизводства;
- демонстрация умений работать на офисном оборудовании.

Условия проведения экзамена:

1. Экзамен проводится в устной форме.
 2. Вторая часть экзаменационного задания носит демонстрационный характер.
 3. Экзаменаторы оценивают теоретический и практический ответы студентов по выше приведенным критериям по пяти бальной системе оценивания.
 4. Результаты заносятся в оценочные ведомости.
 5. Экзамен квалификационный проводится в кабинете, оснащенном компьютерным оборудованием для набора документов в электронном виде, принтером и сканером для демонстрации умений работать с офисной техникой.
- Экзаменационное задание 1:
 1. Показать сущность и значение планирования как функции управления (определение планирования, содержание планирование, его значение и влияние на качество работы организации).
 2. Провести презентацию инноваций в продвижении и коммерциализации туристского продукта.
 - Экзаменационное задание 2:
 1. Виды планов (определение плана, привести примеры планов, на какие виды они делятся и почему).
 2. Проанализировать организацию делопроизводства учреждения по книге регистрации входящей и исходящей документации. Отсканировать указанную страницу книги.
 - Экзаменационное задание 3:
 1. Методика сбора информации о работе структурного подразделения (как собирают информацию, зачем и почему её собирают и какими способами).
 2. Продемонстрировать правила работы с офисной техникой.

- Экзаменационное задание 4:

1. Планирование деятельности подразделения (определение планирования и подразделения, как планируется деятельность подразделения и зачем).
2. Оценить технические и санитарные условия работы в кабинете, результаты внести в таблицу Excel, распечатать указанный фрагмент.

- Экзаменационное задание 5:

1. Трудовые споры (что такое трудовые споры, какие они бывают, как их разрешить).
2. Составить план работы любого из подразделений выбранной организации в электронном виде и отправить на указанный ящик электронной почты.

- Экзаменационное задание 6:

1. Психология делового общения. Основные принципы. Распределение функционала и ответственных. Проведение совещаний и переговоров.
2. Анализ и заполнение трудового договора. Отсканировать указанный фрагмент документа.

- Экзаменационное задание 7:

1. Методика проведения деловых переговоров (встреч) и совещаний.
2. Заполнить протокол совещания в турфирме в электронном виде и отправить на указанный ящик электронной почты.

- Экзаменационное задание 8:

1. Методология разрешения конфликтов определение конфликта, какие виды конфликтов бывают и как их разрешить).
2. Заполнить отчет о командировке в электронном виде и распечатать.

-Экзаменационное задание 9:

1. Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед. Делегирование полномочий.
2. Составить докладную записку по факту невыхода менеджера на работу. Оформить документ в электронном виде и отправить на указанный ящик электронной почты.

-Экзаменационное задание 10:

1. Организация и методика проведения презентаций (определение презентации, как и зачем они организуются).
2. Разработать содержание приказа о приёме на работу нового сотрудника. Оформить документ в электронном виде, распечатать и отсканировать.

-Экзаменационное задание 11:

1. Виды управленческих решений. Алгоритм принятия управленческого решения.

2. Разработать пример резюме. Оформить документ в электронном виде и отправить на указанный ящик электронной почты.

-Экзаменационное задание 12:

1. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений. (Разработка рекомендаций по решению проблемы в деятельности подразделения).

2. Разработать должностную инструкцию для сопровождающего туристических групп. Оформить документ в электронном виде и распечатать.

-Экзаменационное задание 13:

1. Правила организации делопроизводства. Организация документооборота (что такое делопроизводство и документооборот, зачем он нужен, и где применяется).

2. Составить отчет о работе структурного подразделения. Оформить документ в электронном виде и отправить на указанный ящик электронной почты.

-Экзаменационное задание 14:

1. Контроль за качеством работы подчиненных (как проходит контроль, зачем, какие способы осуществления контроля).

2. Разработать текст инструктажа по охране труда. Оформить документ в электронном виде и распечатать.

-Экзаменационное задание 15:

1.Порядок и условия изменения трудового договора (Отстранение работника от работы. Защита персональных данных работника)

2. Продемонстрировать этапы регистрации документов (входящих, исходящих, внутренних).

4.Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля

ПРИМЕЧАНИЕ: Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля разработаны в форме ситуационных задач и предназначены для оценки профессиональных умений по МДК 04.01 и МДК 04.02 в комплексе.

Критерии оценки:

- правильность и обоснованность принятия управленческого решения;
- соответствие нормам Трудового кодекса;
- качество оформления отчетно-плановой документации по работе подразделения;
- демонстрация на практике правил организации делопроизводства;
- качество работы на офисном оборудовании;

Задание 1

Вы менеджер туристической фирмы «Аркада», получили указание от директора фирмы С.И.Иванова:

- оформить приказ в соответствии со сложившейся ситуацией:

В связи с усовершенствованием работы с документами в туристической фирме «Аркада» необходимо разработать и утвердить инструкцию по делопроизводству.

Ответственный И.С.Петров.

Ознакомить с инструкцией сотрудников фирмы.

Ответственный менеджер И.П.Романов.

Срок исполнения 12.03.2013.

Контроль за исполнением возложить на Солнцева И.П.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Внимательно изучите источник.
3. В соответствии с данной ситуацией, оформите на ПК приказ по общей деятельности.
4. Сохраните файл под именем «Приказ» в папке «Экз. ТР ____ Ф.И.»

Задание 2

Вы руководитель туристической фирмы «Гарант». Генеральный директор фирмы «Удача» Амосова А.А., обратилась в Вашу туристическую фирму для сопровождения группового тура по экономическому классу обслуживанию, с целью отдыха, в Санкт- Петербург на туристическом автобусе для отличившихся сотрудников. Ваша группа попала в форс- мажорное обстоятельство- один из туристов потерял паспорт.

Инструкция:

Внимательно изучите источники (приложение 1) и выполните следующие действия.

1. Заполните бланк технологической карты туристического путешествия.
2. Заполните бланк графика загрузки туристического предприятия.
3. Заполните бланк договора на туристическое обслуживание.
4. Заполните бланк заказа - калькуляция.
5. Составить план мероприятий в случае форс - мажорного обстоятельства.
6. Заполните бланк формализованной формы отчета о туристическом путешествии.

Задание 3

Вы руководитель туристической фирмы «Дельфин». Внимательно изучите источник. Дайте письменный ответ. Сохраните файл под своей фамилией в папке Экзамен ТР – ХХХ.

Следует издать приказ в соответствии со следующей ситуацией: Необходимо создать комиссию для организации новогодних праздников: председатель комиссии – главный менеджер Усачев В.П., члены комиссии – 1. Менеджер Азов С.С. 2. Менеджер Ракитин П.П., в котором необходимо наметить мероприятия, сроки проведения мероприятий, ответственные лица. Ответственный за

проведение мероприятия секретарь директора Соколов И.П. Срок исполнения 20.12.2012. Контроль за исполнением возложить на Казакову И.П.

Задание 4

Вы директор подразделения в туристической фирме «Путешествия». Вам необходимо оценить технические и санитарные условия работы сотрудников организации (подразделения).

Собрать информацию о качестве работы организации (подразделения). Сделать вывод о вашей работе вашего подразделения, составить отчет и предоставить его с выводами и предложениями по совершенствованию работы подразделения.

Задание 5.

Вам выдается несколько документов: докладная записка, приказ, отчет о командировке, протокол о проведенном совещании. Вы должны оценить качество выполненных документов, найти ошибки в оформлении документов, если таковые имеются и исправить их.

Задание 6

Вы начинающий предприниматель. Вы должны собрать себе команду, придумать название для вашей фирмы и род её деятельности. Организовать работу вашей группы. Провести организационное совещание и составить протокол этого совещания.

Задание 7

Составить резюме менеджера по туризму

2. Составить должностную инструкцию менеджера по туризму

3. Приказ о назначении ответственного за разработку нового тура

4. Отчет о командировке

5. Протокол проведения совещания на тему: «Улучшение маркетинговой стратегии турфирмы».

Задание 8

Вам необходимо составить план работы подразделения (любого подразделения в туристической фирме на ваш выбор) на год.

Четко объявляете все части вашего проекта. Нами был разработан план работы отделаЭтот отдел занимается Состав сотрудников отдела Назовем основное из их обязанностей План работы отдела содержит следующие направления Рассмотрим каждое направление работы отдельно. Чтобы нужно выполнить ответственный

Таким образом, план позволяет достигнуть

Задание 9

Вы новый работник в туристической фирме. Вам необходимо проявить себя как хорошего и нужного специалиста. Вам необходимо разработать инновационный проект в туристической деятельности, который повысит конкурентоспособность

фирмы, в которую вы пришли работать и данной отрасли в целом. Таким образом вы докажете свою компетентность и нужность.

Задание 10.

Вы работник туристической фирмы «Семь чудес». Ваш руководитель предлагает вам повышение до начальника отдела, если вы сможете проявить свои навыки. Вам необходимо провести анализ туристической области, выяснить её актуальность, провести мониторинг цен в данной отрасли, изучить ваших конкурентов на туристическом рынке и сделать выводы и положение фирмы «Семь чудес» на данный момент. Вам необходимо обосновать необходимость принятия управленческих решений по улучшению состояния фирмы.

Задание 11

Вы генеральный директор туристической фирмы. Ваша фирма на грани банкротства. Вы должны применить вам известные методы принятия управленческих решений. Проанализировать ситуацию и выбрать наилучший способ решения этой проблемы.

5.Задания для практических работ

Критерии оценки:

По каждому выполненному заданию предоставляется отчет в письменном виде. В отчёте должно содержаться выполнение задания по пунктам. Каждый пункт оценивается отдельно.

Также оценивается:

- рациональность распределения времени на выполнение задания (на каждое задание даётся ограниченное время)
- широта использования различных источников информации, включая электронные;
- способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы;
- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- аргументированность собственного мнения в выборе решения;
- обоснованность выбора информационных источников для решения профессиональных задач;
- оперативность поиска и использования необходимой информации для качественного
- выполнения профессиональных задач; профессионального и личностного развития;
- способность работать в команде и рационально распределять ответственность между людьми в своей группе;
- умение правильно и корректно формировать выводы на основе полученной информации.

Задание 1.

Написать определения понятий: Лидерство, лидер-организатор, лидер-инициатор, лидер-генератор эмоционального настроения, лидер-эрудит.

Задание 2.

Составить анализ национальных, географических, образовательных, правовых, экономических, информационных, технологических, психологических особенностей менеджмента и кадрового менеджмента в США, Японии и Европе.

Задание 3.

Перечислить основные методы принятия решения.

Задание 4.

1. Охарактеризуйте общие компетенции специалиста по туризму

2. Охарактеризуйте профессиональные компетенции специалиста по туризму

Задание 5.

1. Особенности делового устного стиля общения

2. Особенности делового письменного стиля общения

Задание 6.

Составьте деловое письмо на выбор:

Партнерам с предложением о сотрудничестве;

Партнерам с претензией и отказом от сотрудничества;

Клиенту с отказом в выполнении просьбы и обоснованием отказа;

Коллеге по работе с просьбой о покупке чая в офис;

Ответ на обращение Роспотребнадзора по жалобе гражданина неудовлетворительном обслуживании в отеле «Н»;

Ежемесячный отчет начальству о работе турфирмы.

Задание 7.

Переделайте текст сказки «Репка» или «Грибок-теремок» в одну из форм деловых документов: объяснительную записку; заявление; благодарственное письмо; докладную записку; автобиографию.

