

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

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ЭКЗАМЕНА
(КВАЛИФИКАЦИОННОГО) ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.10 ТУРИЗМ

Вологда

2017 г.

Комплект контрольно-оценочных средств для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ. 04 Управление функциональным подразделением на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Разработчики: Жуковская Анастасия Олеговна, преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов»;

Согласовано с работодателем ООО «Вологодское Бюро Международного Молодежного Туризма «Спутник»

Генеральный директор



Н.К.Некрасова

1. ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

1.1. Область применения КОС:

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.04 «Управление функциональным подразделением» предназначены для контроля знаний обучающихся по программе ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Управление функциональным подразделением организации** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать деятельность подразделения.
2. Организовывать и контролировать деятельность подчинённых.
3. Оформлять отчётно-планирующую документацию.

1.2. Цели и задачи промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация по ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации» проводится в форме экзамена (квалификационного) по результатам освоения программы модуля, в частности.

В результате овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроль качества работы персонала;
- составления отчётно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведение презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных её 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 отчётно-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;

знать:

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

1.3. Условия проведения промежуточной аттестации в форме экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации»:

- в составе экзаменационной комиссии обязательно присутствие представителя работодателя;
- промежуточная аттестация по модулю проводится после завершения производственной практики;
- допуск к квалификационному экзамену осуществляется после предъявления отчета о производственной практике, включающего дневник практики и оценочные листы;
- процедура квалификационного экзамена включает теоретическую и практическую части;

Дневник производственной практики должен содержать выполнение следующих заданий:

1. Анализ цели и задач работы туристической организации (подразделения).
2. Разработка плана её работы на 1 квартал.
3. Оценка технических и санитарных условий работы сотрудников организации (подразделения).
4. Сбор информации о качестве работы организации (подразделения).
5. Оценка качества работы персонала.
6. Помощь сотрудникам в составлении различной отчётно-плановых документации по работе организации (подразделения).
7. Расчет основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности).
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы организации (подразделения).
9. На основе анализа качества работы организации в целом (подразделения) разработка и проведение презентации о её положении и предложение способов его улучшения.
10. Использование в процессе прохождения практики стандартных компьютерных программ и других средств технического оснащения.
11. Работа с офисной техникой.
12. Использование стандартного программного обеспечением для организации делопроизводства

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

"5" ("отлично") - уровень выполнения задания характеризуется отсутствием ошибок, использованием примеров с производственной практики, полнотой и логичностью раскрытия вопроса; самостоятельностью суждений, отражением своего отношения к предмету обсуждения.

"4" ("хорошо") - уровень выполнения задания характеризуется отсутствием ошибок, использованием примеров с производственной практики, полнотой и логичностью раскрытия вопроса. Возможно наличие 1-2 ошибок или 2-3 неточностей; незначительных нарушений логики изложения материала; использование неточных примеров.

"3" ("удовлетворительно") - достаточный минимальный уровень выполнения задания; допустимо наличие не более 3-5 ошибок; отдельные нарушения логики изложения материала; неполнота раскрытия вопроса.

"2" ("плохо") - уровень выполнения требований ниже удовлетворительного: наличие более 6 ошибок; нарушение логики, неполнота, нераскрытость обсуждаемого вопроса, отсутствие аргументации либо ошибочность ее основных положений.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.4.1. Планировать деятельность подразделения	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; - демонстрация качества составления плана работы подразделения; - демонстрация умений использовать различные методы принятия решений; - проведение инструктажа работников 	<p><i>Экспертная оценка выполнения практического задания</i></p> <p><i>Письменный экзамен,</i></p> <p><i>Экспертная оценка на практическом занятии</i></p> <p><i>Тестирование</i></p>

<p>ПК.4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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><i>Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике</i></p>
<p>ПК.4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>ПК.4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - получение основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, 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 	

**ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)
ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ. 04 Управление
функциональным подразделением организации организации**

Теоретическая часть

1. 1. Сущность и значение планирования как функции управления
2. Виды планов
3. Методика сбора информации
4. Особенности планирования деятельности подразделений предприятия
5. Планирование деятельности подразделения
6. Составление плана работы любого из подразделения выбранной организации
7. Психология делового общения
8. Проведение деловых переговоров (встреч) и совещаний
9. Методология разрешения конфликтов
10. Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед. Делегирование полномочий
11. Организация и методика проведения презентаций
12. Принятие управленческих решений
13. Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений. Разработка рекомендаций по решению проблемы
14. Организация туристской деятельности
15. Методологические основы качества в туристической деятельности
16. Контроль за качеством работы подчиненных
17. Оценка качества работы подразделения и организации
18. Инновации в сертификации и стандартизации в управлении качеством на современном этапе
19. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии туризма
20. Инновационная деятельность в туристской сфере

Практическая часть

1. Управление инновационными программами развития туризма. Проблемы управления инновациями в туризме.
2. Цели, задачи и функции управления инновациями
3. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта
4. Общие положения ведения делопроизводства
5. Правила работы с офисной техникой
6. Оценить технические и санитарные условия в кабинете Трудовое право. Источники трудового права. Основные трудовые права и обязанности работников
7. Трудовые споры

8. Трудовой договор
9. Протокол
10. Отчет
11. Докладная записка
12. Приказ
13. Резюме
14. Должностная инструкция
15. Правила организации делопроизводства. Организация документооборота
16. Учет объема документооборота. Контроль за исполнением документов
17. Организация отчетности в туризме. Понятие «документ», «документоведение», «документационное обеспечение управления»
18. Разработка алгоритма проведения инструктажа работников
19. Правовое регулирование туристской деятельности
20. Оформление туристской путевки, туристские формальности

4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. - М.: Аспект пресс, 2016. - 470 с.
2. Бгатов, А. П. Безопасность в туризме / А.П. Бгатов. - М.: Форум, 2015. - 176 с.
3. Богалдин-Малых, В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. - М.: МПСИ, 2016. - 560 с.
4. Большой Урал. Атлас для деловых поездок, туризма и отдыха. - М.: Челябинск: Абрис, 2016. - 394 с.
5. Города Челябинской области. Атлас-путеводитель для деловых поездок, туризма и отдыха. - М.: Челябинск: Абрис, 2015. - 976 с.
6. Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 200 с. - 208 с.
7. Андрейчиков, А.В. Системный анализ и синтез стратегических решений в инноватике: Основы стратегического инновационного менеджмента и маркетинга / А.В. Андрейчиков, О.Н. Андрейчикова. - М.: КД Либроком, 2012. - 248 с.
8. Андрейчиков, А.В. Системный анализ и синтез стратегических решений в инноватике: Основы стратегического инновационного менеджмента и маркетинга: Учебное пособие / А.В. Андрейчиков, О.Н. Андрейчикова. - М.: КД Либроком, 2013. - 248 с.
9. Балашов, А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов.. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 288 с.

10. Баронин, С.А. Основы менеджмента, планирования и контроллинга в недвижимости: Учебное пособие / С.А. Баронин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 160 с.
11. Бланк, И.А. Основы финансового менеджмента. В 2-х т. Основы финансового менеджмента / И.А. Бланк. - М.: Омега-Л, Эльга, 2012. - 1330 с.
12. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2015. - 320 с.
13. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2016. - 320 с.
14. Егоршин, А.П. Основы менеджмента: Учебник для вузов / А.П. Егоршин. - Н.Новг.: НИМБ, 2012. - 320 с.
15. Исаченко, И.И. Основы самоменеджмента: Учебник / И.И. Исаченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 312 с.
16. Ковалев, В.В. Основы теории финансового менеджмента / В.В. Ковалев. - М.: Проспект, 2015. - 544 с.
17. Коротков, Э.М. Основы менеджмента: Учебное пособие / И.Ю. Солдатова, Э.М. Коротков; Под ред. И.Ю. Солдатовой, М.А. Чернышевой. - М.: Дашков и К, Академцентр, 2013. - 272 с.

Дополнительные источники:

1. Окладникова, Е. А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира / Е.А. Окладникова. - М.: Учитель и ученик, Омега-Л, 2015. - 384 с.
2. Писаревский, Е. Л. Безопасность туризма. Правовое обеспечение. В 3 книгах. Книга 1. Основы безопасности туризма / Е.Л. Писаревский. - М.: Финансы и статистика, 2016. - 320 с.
3. Круи, М. Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Галай, Р. Марк. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 390 с.
4. Маркевич, А.Л. Основы экономики, менеджмента и маркетинга для морских специальностей рыбопромыслового флота / А.Л. Маркевич. - М.: МОРКНИГА, 2012. - 267 с.
5. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Вильямс, 2016. - 672 с.
6. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; Пер. с англ. О.И. Медведь. - М.: Вильямс, 2012. - 672 с.
7. Мясоедов, С.П. Основы кросскультурного менеджмента. Как вести бизнес с представителями других стран и культур: Учебное пособие / С.П. Мясоедов. - М.: ИД Дело РАНХиГС, 2012. - 256 с.
8. Попов, В.Н. Основы менеджмента: Учебное пособие / В.Н. Попов, В.С. Касьянов. - М.: КноРус, 2013. - 320 с.
9. Попов, С.Г. Основы менеджмента: Учебное пособие / С.Г. Попов. - М.: Ось-89, 2013. - 176 с.
10. Репина, Е.А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, Академцентр, 2013. - 240 с.

11. Солдатова, И.Ю. Основы менеджмента: Учебное пособие / И.Ю. Солдатова, М.А. Чернышева. - М.: Дашков и К, 2015. - 272 с.
12. Хангер, Дж., Д. Основы стратегического менеджмента: Учебник / Дж. Д. Хангер, Т.Л. Уиллен. - М.: ЮНИТИ, 2012. - 319 с.