

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма

 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи
21.05.2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**МДК. 01.01 Управление деятельностью
функционального подразделения**

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Шифр и наименование специальности

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический, гуманитарный)

специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2026-2027

Семестр(ы): 5

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма

(Наименование рекомендующей структуры)

протокол № 6 от 03.05.2024

Составители программы: Сайян Сузанна Спартаковна, преподаватель кафедры
рекреационной географии, страноведения и туризма

(ФИО, должность, ученая степень и (или) ученое звание)

2024 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
МДК. 01.01 Управление деятельностью функционального
подразделения

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме выполнения заданий на практических занятиях, докладов, билетов.

ФОС разработаны на основании положений:

1. П ВГУ 2.2.04 – 2016 Положение о формировании фонда оценочных средств для аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования Воронежского государственного университета

2. П ВГУ 2.2.01 — 2015 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности, текущей, промежуточной и итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете.

1. Цели и задачи общеобразовательной учебной дисциплины
МДК. 04.01 Управление деятельностью функционального
подразделения

– требования к результатам освоения:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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 дисциплины обучающийся 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 дисциплины обучающийся должен **знать**:

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приема 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 управления 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.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

2. Условия аттестации: Аттестация проводится в форме экзамена по завершению освоения учебного материала.

Время аттестации:

подготовка _____10_____ мин.;

выполнение 1 часа 35 мин.;
оформление и сдача 15 мин.;
всего 2 часа 00 мин.

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Раздел 1 Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК-1.1	Контрольная работа №1
2	Раздел 2 Планирование деятельности структурного подразделения	ПК-1.1	Контрольная работа №2
3	Раздел 3 Организация делового общения	ПК-1.1	Контрольная работа №3
4	Раздел 4 Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	ПК-1.1	Контрольная работа №4
Промежуточная аттестация		ПК-1.1	Комплект КИМ для экзамена

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 1

1.Цель: Определение миссии туристской организации. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.

2.Проверяемые компетенции (код): ПК-1.1

3.Пример оценочного средства:

Контрольная работа по разделу «Технология организации работы структурного подразделения компании»

Требования к оценочному средству:

Контрольная работа включает в себя три типа заданий. В работе необходимо обязательно указать содержание (формулировку) каждого задания и ответ на него.

Первое задание тестовое, рассчитано на оценивание порогового и базового уровней знаний и построено с использованием следующих типов тестовых вопросов: множественный и единичный выбор, установление соответствия и последовательности. Второе задание контрольной работы Эссе, требуют глубокого и подробного раскрытия указанного вопроса. Оно предполагает развернутый письменный ответ на вопрос задания в свободной форме. Желательно, чтобы эссе было логически структурировано, состояло из краткого вступления по содержанию вопроса и отражало собственные мысли автора по конкретным частям задания в виде кратких тезисов.

Третий пункт контрольной работы-практическое задание, представленное в виде составления памяток, практико-ориентированных задач, кейсов.

ВАРИАНТ 1

Тестовая часть

1. Системный подход к управлению – это:
 - А) увеличение штата фирмы
 - Б) специализация работы
 - В) горизонтальное разделение труда
 - Г) вертикальное разделение труда
 - Д) одновременное комплексное всесторонне рассмотрение предмета изучения
2. Ситуационный подход это:
 - А) увеличение штата фирмы
 - Б) специализация работы
 - В) использование такого метода, который лучше отвечает потребностям возникшей ситуации
 - Г) вертикальное разделение труда
 - Д) организация как отдельных функций
3. Неформальная организация это организация где:
 - А) нет высшего звена менеджеров
 - Б) есть высшее звено менеджеров
 - В) отношения формируются на основе личных симпатий
 - Г) существует сдельная оплата труда
 - Д) нет правильного ответа.
4. К факторам внешней среды организации можно отнести:
 - А) трудовые ресурсы организации.
 - Б) конкурентов
 - В) организационную структуру организации
 - Г) руководство организации
 - Д) оборудование организации
5. Для менеджеров высшего уровня наибольшую значимость имеет функция:
 - А) контроль
 - Б) организация
 - В) мотивация
 - Г) планирование.
 - Д) нет правильного ответа
6. С точки зрения системного подхода организация – это:
 - А) группа людей целенаправленных в своей деятельности
 - Б) группа людей, целенаправленных в своей деятельности и имеющих определенный набор взаимосвязанных целей
 - В) механизм преобразования входов в выходы
 - Г) люди, капитал, материалы, технология, информация
 - Д) правильного ответа нет
7. Характеристики внешней среды:
 - А) потребители, конкуренты, поставщики, правительственные учреждения
 - Б) сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов
 - В) сложность, подвижность, взаимосвязанность факторов

- Г) международные события, НТП, состояние экономики
Д) правильного ответа нет
8. Какой подход к управлению рассматривает его как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций?
А) процессный
Б) системный
В) ситуационный
Г) человеческих отношений
Д) правильного ответа нет
9. Какой подход характеризуется комплексным всесторонним рассмотрением предмета изучения?
А) процессный
Б) системный
В) ситуационный
Г) школа человеческих отношений
Д) школа научного управления
10. Какой вклад внесла школа научного управления в науку «менеджмент»?
А) углубление понимания сложных управленческих проблем благодаря разработке
Б) пониманию моделей
В) описание функций управления
Г) отделение плановой и организационной работы от производственной
Д) применение приемов управления межличностными отношениями для повышения степени
Е) удовлетворенности и производительности
Ж) Правильного ответа нет

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. Цели предприятия.
2. Общие правила эффективного планирования.
3. Миссия предприятия

Практическое задание:

1. Каковы общие функции менеджмента независимо от вида хозяйственной деятельности?
2. Какие задачи решает менеджмент по управлению предприятием?

ВАРИАНТ 2

1. К процессным теориям мотивации относится:
А) теория Альдерфера
Б) теория Врума
В) теория Маслоу
Г) теория ожидания
Д) теория Портера
2. В теории Маслоу к низшему уровню относятся:
А) потребности
Б) самовыражении
В) потребности в росте
Г) потребности в причастности
Д) потребности в удовольствии

- физиологические потребности, потребности в безопасности
3. Модель Герцберга включает:
- А) гигиенические (поддерживающие) факторы
 - Б) мотиваторы или удовлетворители
 - В) потребность развития
 - Г) потребность признания
 - верны ответы А и В
4. Что такое менеджмент:
- управление социально-экономическими процессами в условиях рыночной экономики
 - Б) профессионально осуществляемое управление предприятием при рациональном использовании ресурсов
 - В) профессионально осуществляемое управление предприятием в условиях рыночных отношений в административной деятельности, направленное на получение прибыли
 - Г) вид человеческой деятельности при разрешении конфликтов
 - Д) деятельность на достижение целей
5. Чем опосредуются отношения управления:
- А) движением ресурсов
 - Б) организационно-правовыми актами
 - В) психологическими актами
 - движением информации на всех уровнях и выработкой решений
 - Д) нет правильного ответа
6. Управление – это:
- А) особый род деятельности
 - Б) свойство системы, стремящейся сохранить свою структуру
 - В) свойство системы, стремящейся сохранить свою структуру, развивать внутренние связи и на этой основе совершенствоваться
 - свойство системы обеспечивать структуру организации, поддерживать режим деятельности, реализацию программ
 - Д) свойство системы обеспечивать коммуникацию
7. Каким требованиям должна отвечать система управления?
- А) должна быть динамичной и менять свое количественное состояние
 - Б) иметь связи между управляющей и управляемой системами
 - В) иметь причинно-следственные связи между элементами,
 - Г) быть динамичной
 - иметь причинно-следственные связи между элементами, быть динамичной, иметь параметр, воздействуя на который можно менять ход процесса
 - Е) нет правильного ответа
8. Назовите основные законы менеджмента:
- экономии времени, интеграции и специализации
 - Б) экономии времени, интеграции и синергизма
 - В) экономии времени, специализации и единства противоположностей
 - Г) экономии времени, специализации и социально-экономический
 - Д) нет правильного ответа
9. Ведущим принципом менеджмента является:
- А) единоначалие
 - Б) коллегиальность
 - В) демократизм
 - сочетание централизации и децентрализации
 - Д) систематизация
10. В чем отличие теории мотивации Маслоу и МакКлелланда?

- А) нет отличия
- Б) во второй не учитываются вторичные потребности
- В) во второй не учитываются первичные потребности
- Г) во второй не учитываются потребности самоуважения
- Д) во второй не учитываются потребности самовыражения

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. Значение туризма в жизни общества.
2. Факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.
3. Права и обязанности туристов.

Практическое задание

1. Какие типы организационных структур, вы знаете?
2. Чем отличается линейная структура управления от функциональной?

4. Критерии оценивания:

Уровень освоения компетенции	Тип задания	Критерий оценки	Оценочный балл
Повышенный	тест	ответ верный	3
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	2
	эссе	ответ верный	7
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	3
	задача	ответ верный (решение правильное)	10
		решение частичное верное (менее 50 % ошибок)	5
Базовый	тест	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	эссе	ответ верный	5
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	2
	задача	ответ верный (решение правильное)	6
		решение частичное верное (менее 40 % ошибок)	3
Пороговый	тест	ответ верный	1
	эссе	ответ верный	2

		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	задача	ответ верный (решение правильное)	3
		решение частичное верное (менее 40 % ошибок)	1
Неудовлетворительны й	тест	ответ неверный или отсутствует	0
	эссе	ответ неверный или отсутствует	0
	задача	ответ неверный (принципиально неверное решение) или отсутствует	0

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 2

1.Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по разделу «Планирование деятельности структурного подразделения»

2.Проверяемые компетенции (код): ПК-4.2, ПК-4.4, ОК 2, ОК 3, ОК 5

3.Пример оценочного средства:

Контрольная работа по разделу «Планирование деятельности структурного подразделения»

Требования к оценочному средству:

Контрольная работа включает в себя три типа заданий. В работе необходимо обязательно указать содержание (формулировку) каждого задания и ответ на него.

Первое задание тестовое, рассчитано на оценивание порогового и базового уровней знаний и построено с использованием следующих типов тестовых вопросов: множественный и единичный выбор, установление соответствия и последовательности. Второе задание контрольной работы Эссе, требуют глубокого и подробного раскрытия указанного вопроса. Оно предполагает развернутый письменный ответ на вопрос задания в свободной форме. Желательно, чтобы эссе было логически структурировано, состояло из краткого вступления по содержанию вопроса и отражало собственные мысли автора по конкретным частям задания в виде кратких тезисов.

Третий пункт контрольной работы-практическое задание, представленное в виде ситуационных, практико-ориентированных задач, кейсов.

ВАРИАНТ 1

Тестовая часть

- Система управления предприятием включает следующие компоненты:
 - принципы, задачи и методы управления;
 - структуру органов управления;
 - информацию и средства ее обработки;
 - все варианты верны.
- Назовите метод управления основанный на прямых директивных указаниях:
 - экономический;
 - социально-психологический
 - организационно-административный;
 - нет правильного варианта ответа.
- За совершение дисциплинарного проступка, работодатель имеет право применить дисциплинарное взыскание:
 - замечание;
 - выговор;
 - увольнение по соответствующим основаниям;

- все варианты верны.
4. Назовите психологический метод воздействия, основанный на сочетании просьбы и убеждения:
- совет;
 - побуждение;
 - внушение;
 - вовлечение.
5. Назовите базовые элементы, задействованные в коммуникационном процессе:
- отправитель, канал, получатель;
 - отправитель, сообщение, получатель;
 - отправитель, сообщение, канал, получатель;
 - нет правильного варианта ответа.
6. Назовите вид планирования, с помощью которого прогнозируются перспективная потребность в новых видах продукции, товарная и сбытовая стратегия предприятия:
- стратегическое планирование;
 - текущее планирование;
 - оперативное планирование;
 - нет правильного варианта ответа.
7. В каком разделе бизнес-плана приводятся методы ценообразования, стимулирования продаж, схема распространения товаров и т.д.:
- план маркетинга;
 - организационный план;
 - финансовый план;
 - план производства.
8. В этом разделе бизнес-плана приводится информация, характеризующая структуру фирмы, сведения о персонале:
- план маркетинга;
 - план производства;
 - организационный план;
 - финансовый план.
9. Данный вид контроля осуществляется после реализации решения для проверки правильности его исполнения:
- предварительный контроль;
 - оперативный контроль;
 - заключительный контроль;
 - текущий контроль.
10. По отношению к объему производства затраты подразделяются на:
- производственные и непроизводственные;
 - прямые и косвенные;
 - переменные и постоянные;
 - текущие и единовременные.

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. По каким признакам классифицируют планы развития предприятий?
3. Какие существуют виды планов по методам их разработки?
4. Что понимается под нормативным прогнозом?

Ситуационное задание (Case-Study):

Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос. Фирма – турагент отказывается предоставить информацию (хотя бы название) о компании-туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это? И почему?

ВАРИАНТ 2

Тестовая часть

1. Управление предприятием включает следующие подсистемы:
 - А) управление персоналом;
 - Б) управление маркетингом;
 - В) управление финансами;
 - Г) все варианты верны.
2. Назовите метод управления, основанный на использовании моральных стимулов к труду:
 - А) экономический;
 - Б) социально-психологический;
 - В) организационно-административный;
 - Г) нет правильного варианта ответа.
3. Форма распорядительного воздействия, обязывающая подчиненных точно исполнять принятые решения в установленные сроки это:
 - А) приказ;
 - Б) распоряжение;
 - В) указания;
 - Г) инструкции.
4. Назовите психологический способ воздействия, оказываемый путем личного примера руководителя или иного лидера:
 - А) убеждение;
 - Б) подражание;
 - В) побуждение;
 - Г) вовлечение.
5. Принятие управленческого решения осуществляется:
 - А) единолично - ответственным руководителем;
 - Б) группой ответственных работников;
 - В) согласованием с различными органами;
 - Г) все ответы верны.
6. Назовите вид планирования, с помощью которого определяются промежуточные цели организации в рамках перспективного планирования:
 - А) стратегическое планирование;
 - Б) текущее планирование;
 - В) оперативное планирование;
 - Г) нет правильного варианта ответа.
7. В каком разделе бизнес-плана приводится информация о всех возможных проблемах, которые могут осложнить реализацию проекта и методы защиты от их влияния:
 - А) план маркетинга;
 - Б) организационный план;
 - В) оценка рисков;
 - Г) план производства.
8. Этот раздел бизнес-плана посвящен обоснованию того набора приемов, который позволит обеспечить реализацию прогноза продаж товаров фирмы:
 - А) план маркетинга;
 - Б) план производства;
 - В) организационный план;
 - Г) финансовый план;

9. Данный вид контроля ориентирован на конечные экономические результаты деятельности организации (прибыль, издержки, объемы производства...):
 А) предварительный контроль;
 Б) оперативный контроль;
 В) заключительный контроль;
 Г) финансовый контроль.
10. Себестоимость производства представляет собой:
 А) расходы, непосредственно связанные с производством;
 Б) затраты на подготовку производства;
 В) суммарные затраты на производство и реализацию продукции, выраженные в денежной форме;
 Г) затраты, связанные с совершенствованием продукции, повышением квалификации работников.

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. Какие требования предъявляются к профессиональным качествам специалистов в области прогнозирования и планирования?
2. Перечислите основные организационные вопросы, решаемые в процессе планирования.
3. Что понимается под многовариантностью прогноза?

Ситуационное задание (Case-Study):

Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос. Туристская фирма проводит конкурс с определением и награждением победителя, условия которого опубликованы в журнале. Неожиданно финансовое состояние туристской фирмы ухудшается. Может ли она отказаться от проведения этого конкурса? И почему?

4. Критерии оценивания:

Уровень освоения компетенции	Тип задания	Критерий оценки	Оценочный балл
Повышенный	тест	ответ верный	3
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	2
	эссе	ответ верный	7
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	3
	задача	ответ верный (решение правильное)	10
		решение частичное верное (менее 50 % ошибок)	5
Базовый	тест	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1

	эссе	ответ верный	5
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	2
	задача	ответ верный (решение правильное)	6
		решение частичное верное (менее 40 % ошибок)	3
Пороговый	тест	ответ верный	1
	эссе	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	задача	ответ верный (решение правильное)	3
		решение частичное верное (менее 40 % ошибок)	1
Неудовлетворительный	тест	ответ неверный или отсутствует	0
	эссе	ответ неверный или отсутствует	0
	задача	ответ неверный (принципиально неверное решение) или отсутствует	0

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 3

1.Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по разделу «Организация делового общения»

2.Проверяемые компетенции (код): ПК-4.1, ПК-4.2, ОК 7, ОК 8, ОК 9

3.Пример оценочного средства:

Контрольная работа по разделу «Организация делового общения»

Требования к оценочному средству:

Контрольная работа включает в себя три типа заданий. В работе необходимо обязательно указать содержание (формулировку) каждого задания и ответ на него.

Первое задание тестовое, рассчитано на оценивание порогового и базового уровней знаний и построено с использованием следующих типов тестовых вопросов: множественный и единичный выбор, установление соответствия и последовательности. Второе задание контрольной работы Эссе, требуют глубокого и подробного раскрытия указанного вопроса. Оно предполагает развернутый письменный ответ на вопрос задания в свободной форме. Желательно, чтобы эссе было логически структурировано, состояло из краткого вступления по содержанию вопроса и отражало собственные мысли автора по конкретным частям задания в виде кратких тезисов.

Третий пункт контрольной работы-практическое задание, представленное в виде ситуационных, практико-ориентированных задач, кейсов.

ВАРИАНТ 1

Тестовая часть

1. В структуру речевого общения входит ...
- А) паралингвистика
 - Б) кинесика
 - В) значение и смысл слов, фраз
 - Г) такесика
2. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:
- А) заражение
 - Б) принуждение
 - В) просьба
 - Г) убеждение
3. Скрытое управление поведением партнера:
- А) просьба
 - Б) принуждение
 - В) заражение
 - Г) манипулирование
4. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...
- А) заражения
 - Б) подражания
 - В) внушения
 - Г) убеждения
5. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:
- А) проекция
 - Б) установка
 - В) эмпатия
 - Г) идентификация
6. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения:
- А) внутриличностная
 - Б) подтверждения
 - В) прагматическая
 - Г) организация и поддержание межличностных отношений
7. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...
- А) мода
 - Б) убеждение
 - В) заражение
 - Г) конформность
8. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям:
- А) подражание
 - Б) внушение
 - В) мода
 - Г) заражение
9. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека:

- А) общение
 - Б) сотрудничество
 - В) эмпатия
 - Г) рефлексия
10. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание:
- А) проксемика
 - Б) такесика
 - В) кинесика
 - Г) паралингвистика

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. Клиенты хотят больше, чем просто товар или услуга. Чего же хотят клиенты?
2. Что понимается под техническим качеством товара?
3. Назовите 3 основные уровни сервиса.

Практическая работа(Case-Study):

- 1.Приведите пример ответа на телефонный звонок, если вы являетесь единственным сотрудником отдела кадров фирмы.
- 2.Закончите фразу: « Прибыль важнее всего, но...»
- 3.Вставьте пропущенные слова: «Следует критиковать, а не человека».

ВАРИАНТ 2

- 1.Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения:
 - А) проксемика
 - Б) кинесика
 - В) паралингвистика
 - Г) экстралингвистика
2. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.
 - А) эмпатическое
 - Б) направленное
 - В) нерефлексивное
 - Г) рефлексивное
3. Психологический механизм самосознания:
 - А) идентификация
 - Б) эмпатия
 - В) атрибуция
 - Г) рефлексия
4. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику:
 - А) экстралингвистика
 - Б) проксемика
 - В) паралингвистика
 - Г) кинесика

5. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.
 - А) деловой
 - Б) интимно – личностный
 - В) ритуальный, или социально – ролевой
 - Г) прагматический
6. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия:
 - А) убеждение
 - Б) просьба
 - В) принуждение
 - Г) заражение
7. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех:
 - А) экстралингвистика
 - Б) такесика
 - В) кинесика
 - Г) паралингвистика
8. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...
 - А) заражения
 - Б) подражания
 - В) внушения
 - Г) убеждения
9. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:
 - А) заражение
 - Б) принуждение
 - В) просьба
 - Г) убеждение
10. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения:
 - А) внутриличностная
 - Б) подтверждения
 - В) прагматическая
 - Г) организация и поддержание межличностных отношений

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. Что является основой обслуживания экстра – класса?
2. Как называется принцип принятия решений, в основе которого лежит стремление к максимальному благу для большинства людей?
3. В чем отличие комплимента от похвалы?

Практическая работа (Case-Study):

1. Приведите пример ответа на телефонный звонок, если вы являетесь одним из сотрудников рекламного отдела фирмы.
2. Вставьте пропущенные слова: « Финансовая независимость – это...., а профессиональный рост – это...»
3. Что является основой обслуживания экстра – класса?

4. Критерии оценивания:

Уровень освоения компетенции	Тип задания	Критерий оценки	Оценочный балл
Повышенный	тест	ответ верный	3
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	2
	эссе	ответ верный	7
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	3
	задача	ответ верный (решение правильное)	10
		решение частичное верное (менее 50 % ошибок)	5
Базовый	тест	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	эссе	ответ верный	5
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	2
	задача	ответ верный (решение правильное)	6
		решение частичное верное (менее 40 % ошибок)	3
Пороговый	тест	ответ верный	1
	эссе	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	задача	ответ верный (решение правильное)	3
		решение частичное верное (менее 40 % ошибок)	1
Неудовлетворительный	тест	ответ неверный или отсутствует	0
	эссе	ответ неверный или отсутствует	0
	задача	ответ неверный (принципиально неверное решение) или отсутствует	0

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 4

1.Цель: закрепление и углубление теоретических знаний по разделу «Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения»

2.Проверяемые компетенции (код): ПК-4.3, ПК-4.4, ОК 5, ОК 8, ОК 10

3.Пример оценочного средства:

Контрольная работа по разделу «Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения»

Требования к оценочному средству:

Контрольная работа включает в себя три типа заданий. В работе необходимо обязательно указать содержание (формулировку) каждого задания и ответ на него.

Первое задание тестовое, рассчитано на оценивание порогового и базового уровней знаний и построено с использованием следующих типов тестовых вопросов: множественный и единичный выбор, установление соответствия и последовательности. Второе задание контрольной работы Эссе, требуют глубокого и подробного раскрытия указанного вопроса. Оно предполагает развернутый письменный ответ на вопрос задания в свободной форме. Желательно, чтобы эссе было логически структурировано, состояло из краткого вступления по содержанию вопроса и отражало собственные мысли автора по конкретным частям задания в виде кратких тезисов.

Третий пункт контрольной работы-практическое задание, представленное в виде ситуационных, практико-ориентированных задач, кейсов.

ВАРИАНТ 1

Тестовая часть

1. Что такое «связанные группы»?
 - А) конкуренты
 - Б) поставщики
 - В) клиенты
 - Г) собственники
 - Д) всё перечисленное
2. С чего начинается планирование?
 - А) с контроля
 - Б) с анализа
 - В) с выполнения плана
 - Г) с составления отчёта
 - Д) все перечисленные
3. Какие элементы содержит долгосрочный план?
 - А) выбор целей и главной стратегии;
 - Б) формирование миссии, разработка ведущих идей
 - В) определение политики деятельности
 - Г) направление имеющихся ресурсов по назначению
 - Д) верны все ответы
4. Что является импульсом управленческого решения?
 - А) задачи;
 - Б) необходимость ликвидации проблемы
 - В) конкуренты
 - Г) сложность внешней среды
 - Д) динамизм внешней среды
5. Решение – это результат:
 - А) анализа, прогнозирования оптимизации
 - Б) экономического обоснования;
 - В) выбора альтернатив из многих вариантов все перечисленное
6. В принятии решения присутствуют:
 - А) интуиция, рациональность
 - Б) рациональность, суждение
 - В) суждение, рациональность, интуиция, мировоззрение.

- Г) суждение, интуиция, рациональность
 Д) всё перечисленное
7. Какие этапы входят в процесс принятия решения?
 А) выявление проблем, постановка цели сбор и анализ информации,
 Б) построение модели принятия решения
 В) разработка альтернатив, контроль за выполнением решения
 Г) организация выполнения решения, установление обратной связи
 Д) всё перечисленное
8. Поведение, ориентированное на контроль – это:
 А) выполнение качественно той работы, где проводятся измерения выполнение
 Б) качественно той работы, где не проводятся измерения отрицание всякого
 В) контроля усиление контроля в организации
 Г) ослабление контроля в организации
9. Гибкость контроля заключается в:
 А) усилении контроля
 Б) ослаблении контроля
 В) увязке системы контроля с изменениями в организации том, чтобы выгоды от контроля не превышали затрат на его проведение
 Г) нет правильного ответа
10. Заключительный контроль это:
 А) применение контроля в процессе работы
 Б) применение контроля перед началом работы
 В) применение контроля после выполнения работы
 Г) установление стандартов
 Д) нет правильного ответа

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

1. Выделите критерии классификаций управленческого контроля.
2. Охарактеризуйте основные этапы управленческого контроля.
3. Представьте сравнительные характеристики контроля по отклонениям и опережающего контроля..

Практическая работа (Case-Study):

№ п/п задания	Содержание тестового задания	Ответы
1	Какие проекты являются объектом бизнес – планирования: и (Инвестиционные и инновационные)
2	<i>Вставьте пропущенное слово:</i> Принцип информационной функции: «Минимум слов – максимум.....» (информации)
3	Как называются целевые программы, содержащие множество взаимосвязанных проектов, объединённых общей целью, выделенными для реализации ресурсами и отпущенным на их выполнение временем. (мегапроект)

ВАРИАНТ 2

Тестовая часть

1. Основной недостаток функциональной структуры управления:
А) команды поступают от одного руководителя, и поэтому не возникает проблем взаимного согласования
Б) команды поступают от многих служб и поэтому возникают проблемы взаимного согласования распоряжений
В) руководитель перегружен работой
Г) функциональные службы не вырабатывают решений
Д) нет правильного ответа
2. Кто явился основоположником концепции административного управления?
А) Э. Майо
Б) А. Маслоу
В) К. Арджирис
Г) Ф. Тейлор
Д) А. Файоль
3. Социально-психологическое направление в управлении есть прерогатива:
А) менеджеров верхнего уровня
Б) менеджеров среднего уровня
В) менеджеров всех уровней
Г) функциональных служб
Д) нет правильного ответа
4. В чем суть организаторских способностей менеджера?
А) мобильность, контактность
Б) адаптационная мобильность, стрессоустойчивость, доминантность
В) мобильность, контактность, способность
Г) адаптационная мобильность, стрессоустойчивость, доминантность, контактность
Д) нет правильного ответа
5. Наиболее эффективный подход установления взаимодействия организации и личности:
А) органичное двухстороннее взаимодействие человека и организации
Б) роль личности является основополагающей
В) роль и место являются
Г) основополагающими
Д) партисипативный подход
6. Назовите стили разрешения конфликтов:
А) авторитарный, демократический, конкурентный, самоустраняющийся, компромиссный
Б) силовой, сотрудничество, самоустранение, приспособление, компромисс
В) коллегиальный, доверительный, компромиссный, сотрудничества, приспособления
Г) приспособления, компромиссный, объединяющий, конкурентный, самоустранения
Д) нет правильного ответа
7. Какие этапы входят в процесс принятия решения?
А) выявление проблем, постановка цели сбор и анализ информации,
Б) построение модели принятия решения
В) разработка альтернатив, контроль за выполнением решения
Г) организация выполнения решения, установление обратной связи
Д) всё перечисленное
8. Поведение, ориентированное на контроль – это:

- А) выполнение качественно той работы, где проводятся измерения
 Б) качественно той работы, где не проводятся измерения
 В) контроль усиление контроля в организации
 Г) ослабление контроля в организации
9. Гибкость контроля заключается в:
 А) усилении контроля
 Б) ослаблении контроля
 В) увязке системы контроля с изменениями в организации том, чтобы выгоды от контроля не превышали затрат на его проведение
 Г) нет правильного ответа
10. Заключительный контроль это:
 А) применение контроля в процессе работы
 Б) применение контроля перед началом работы
 В) применение контроля после выполнения работы
 Г) установление стандартов
 Д) нет правильного ответа

Эссе (развернутый ответ на предложенные темы):

- Для чего необходимо оценивать качество работы в компании.
- На что влияет оценка качества работы.
- Как создать эффективную систему оценки качества работы.

Практическая работа (Case-Study):

№ п/п задания	Содержание тестового задания	Варианты ответов
1	<i>Вставьте пропущенное слово:</i> Основные цели бизнес – плана это: поиск партнеров по реализации..... (проекта)
2	<i>Вставьте пропущенное слово:</i> Титульный лист бизнес – плана выполняет информационную и функцию. (рекламную)
3	<i>Вставьте пропущенное слово:</i> Что содержится на второй странице бизнес –плана - (оглавление)

4. Критерии оценивания:

Уровень освоения компетенции	Тип задания	Критерий оценки	Оценочный балл
Повышенный	тест	ответ верный	3
		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	2
	эссе	ответ верный	7

		ответ частично верный (менее 50 % ошибок)	3
	задача	ответ верный (решение правильное)	10
		решение частично верное (менее 50 % ошибок)	5
Базовый	тест	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	эссе	ответ верный	5
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	2
	задача	ответ верный (решение правильное)	6
		решение частично верное (менее 40 % ошибок)	3
Пороговый	тест	ответ верный	1
	эссе	ответ верный	2
		ответ частично верный (менее 40 % ошибок)	1
	задача	ответ верный (решение правильное)	3
		решение частично верное (менее 40 % ошибок)	1
Неудовлетворительный	тест	ответ неверный или отсутствует	0
	эссе	ответ неверный или отсутствует	0
	задача	ответ неверный (принципиально неверное решение) или отсутствует	0

II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации:** Экзамен

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации**

Экзамен проводится в устной форме по вопросам комплекта КИМ на последнем занятии по итогам работы в семестре (с учётом текущего семестрового рейтинга по дисциплине)

Допуск к экзамену осуществляется если:

- полностью выполнены все виды учебной работы в семестре, предусмотренные программой дисциплины;

- индивидуальный семестровый рейтинг по дисциплине не менее 50 баллов

Комплект КИМ для дифференцированного зачета

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №1

1. Значение туризма в жизни общества.
2. Факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №2

1. Права и обязанности туристов.
2. Государственное регулирование в сфере туризма.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
« ____ » _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №3

1. Типы организационных структур предприятия.
2. Виды и методы сбора информации.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
« ____ » _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №4

1. Стратегическое планирования. Процесс планирования.
2. Цели предприятия.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
С.В. Федотов
«___» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №5

1. Общие правила эффективного планирования.
2. Миссия предприятия

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
С.В. Федотов
«___» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №6

1. Реализация стратегии.
2. Оценка реализации стратегии.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
«___» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №7

1. Концепция реорганизации и развития туризма в России.
2. Правовое регулирование туристской деятельности.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
«___» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №8

1. Управленческое решение. Классификация управленческих решений.
2. Методы принятия решения.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №9

1. Конфликты. Основные элементы конфликта.
2. Виды конфликтов.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №10

1. Причины конфликтов в организации.
2. Стресс. Причины стресса.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №11

1. Основные причины стресса.
2. Организация финансовых отношений.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №12

1. Состав и структура источников финансовых ресурсов.
2. Сущность финансов и их функции в туризме.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №13

34. Основные элементы внутренних и внешних финансовых отношений туристского предприятия.
35. Источники формирования финансовых ресурсов в туризме.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии,
страноведения и туризма
_____ С.В. Федотов
«__» _____ 2022 г.

Специальность: 43.02.10 – Туризм
Дисциплина – «Технология и организация сопровождения туристов»
Курс – 2,3
Форма обучения – очная
Вид аттестации - промежуточная
Вид контроля – экзамен

Контрольно-измерительный материал №14

1. Организация отчетности в туризме. Статистическая отчетность.
2. Понятие и состав бухгалтерской отчетности.

Преподаватель _____ С.С. Сайян
подпись

Для оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно