

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2021 14:42:05
Уникальный программный ключ:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»**

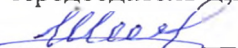
**Политехнический колледж
предметная (цикловая) комиссия экономики и управления, сервиса и туризма**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора
по учебно-методической работе
Ф.А. Топольян
«13» 04 2020 г.



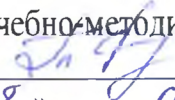
**Фонд оценочных средств
измерения уровня освоения студентами
дисциплины ПМ 01 Предоставление турагентских услуг
специальности 43.02.10 Туризм**

Одобрено предметной (цикловой комиссией) экономики и управления, сервиса и туризма

Председатель цикловой комиссии
 С.К.Шишхова

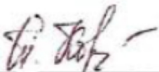
Протокол № 10 от 15.06 2020 г.

Составлено на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 43.02.10 Туризм

Зам. директора
по учебно-методической работе
 Ф.А. Гопольян
« 28 » 08 2020 г.

Разработчики:

Ковальшина С.П.


(подпись)

преподаватель высшей категории
политехнического колледжа МГТУ

1. Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, вопросов для контрольных работ, тестирования, а также оценочные средства для проведения контрольного среза знаний за текущий период обучения, оценочные средства для проверки остаточных знаний за предыдущий период обучения и **промежуточной аттестации** в форме экзамена по междисциплинарным курсам, в форме дифференцированного зачета по учебным и производственным практикам и в форме экзамена квалификационного по профессиональному модулю.

1.1 Перечень формируемых компетенций

Изучение модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции	Компонентный состав компетенций (номера из перечня)		
		Знает:	Умеет:	Имеет практический опыт:
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней интерес.	1, 2, 3		
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	2, 3, 4, 5	1, 2	1, 3
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и не стандартных ситуациях и нести за них ответственность.	2, 4, 5, 6, 7	1,2	1, 3
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	1, 2, 3	2	1
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности.	2, 3, 4, 5, 6	1	1, 3
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	1, 3, 4	1,2	1

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	1, 2, 5	1,2	1, 3
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	2, 3, 4, 5, 6	9	1, 3
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	2, 3, 5	1, 2,3,4,	1, 3
ПК 4.1..	Планировать деятельность подразделения	10,16,18,19	14,15,16,17.18 ,	4,5,6
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	11,12,13,1618, 19	14,15,16,17.18 , 19,20	4,5,6
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	15	14,15,16,17.18 ,	4,5,6

Перечень требуемого компонентного состава компетенций

В результате освоения дисциплины студенты должны:

иметь практический опыт:

- ПО 1- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
- ПО 2- составления плана работы подразделения;
- ПО 3- проведения инструктажа работников;
- ПО 4- контроля качества работы персонала;
- ПО 5- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- ПО 6- проведения презентаций;

знать:

- 31- значение планирования как функции управления;
- 32- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- 33- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- 34- эффективные методы принятия решений;
- 35- основы организации туристской деятельности;
- 36- стандарты качества в туризме;
- 37- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- 38- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- 39- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- 310- принципы эффективного контроля;
- 311- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- 312- организацию отчетности в туризме;
- 313- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- 314- методику проведения презентаций;
- 315- основные показатели качества работы подразделения;
- 316- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- 317- методы совершенствования работы подразделения;
- 318- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

уметь:

- У1- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- У2- использовать различные методы принятия решений;
- У3- составлять план работы подразделения;
- У4- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- У5- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- У6- осуществлять эффективное общение;
- У7- проводить инструктаж работников;
- У8- контролировать качество работы персонала;
- У9- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- У10- управлять конфликтами;
- У11- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- У12- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- У13- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- У14- проводить презентации;
- У15- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- У16- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- У17- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- У18- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- У19- внедрять инновационные методы работы;

Этапы формирования компетенций

№ раздела	Раздел/тема дисциплины	Виды работ		Код компетенции	Конкретизация компетенций (знания, умения, практический опыт)
		Аудиторная	СРС		
	МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения				
	Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании				
1.1	Цели, задачи и миссия туристской организации.	устный опрос		ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
1.2	Координация и регулирования деятельности функционального подразделения.	устный опрос, выполнение практической работы,	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
1.3	Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления.	устный опрос, выполнение	работа с лекционными	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь

		практическо й работы,	материало м, изучение рекомендо ванной литератур ы план- конспект		практический опыт: ПО1-ПО6
1.4	Сущность, типы и принципы построения организационных структур.	устный опрос,	работа с лекционны м материало м, изучение рекомендо ванной литератур ы	ОК1-09; ПК 4.1- 4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
1.5	Делегирование полномочий.	устный опрос, выполнение практическо й работы	план- конспект	ОК1-09; ПК 4.1- 4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
1.6	Мотивация персонала структурного подразделения		работа с лекционны м материало м, изучение рекомендо ванной литератур ы план- конспект		Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения				
2.1	Предмет и задачи планирования Сущность планирования.	устный опрос,	план- конспект	ОК1-09; ПК 4.1- 4.3	Знать: 31-318 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
2.2	План как инструмент внутрифирменного планирования	устный опрос, выполнение практическо й работы	работа с лекционны м материало м, изучение рекомендо ванной	ОК1-09; ПК 4.1- 4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6

			литературы план-конспект		
2.3	Методы разработки планов предприятия Технология планирования.	устный опрос,	работа с лекционным материалом, изучение рекомандованной литературы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	Тема 3. Организация делового общения				
3.1	Система коммуникаций организации.	устный опрос	работа с лекционным материалом, изучение рекомандованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
3.2	Взаимодействие с потребителями услуг	устный опрос, выполнение практической работы	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
3.3	Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды.	устный опрос, выполнение практической работы	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
3.4	Проведение переговоров.	устный опрос		ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
3.5	Анализ деловых переговоров.	устный опрос, выполнение практической работы	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	Тема 4 Групповая динамика.				

4.1	Руководство: власть и влияние.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
4.2	Формы и виды власти.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
4.3	Реализация власти посредством распоряжения	устный опрос, выполнение практической работы	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
4.3	Теории лидерства. Стили лидерства по МакГрегору.	устный опрос, выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
4.5	Групповая динамика	устный опрос, выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
4.6	Конфликты. Основные элементы конфликта. Источники и причины конфликтов.	устный опрос	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический

					опыт: ПО1-ПО6
4.7	Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтов	устный опрос	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: З1-З18 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	Тема 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения				
5.1	Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендательной литературы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: З1-З18 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.2	Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов контроля.	устный опрос, выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение рекомендательной литературы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: З1-З18 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.3	Поведенческие аспекты контроля.	устный опрос, выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение рекомендательной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: З1-З18 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.4	Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендательной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: З1-З18 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6

			ы план-конспект		
5.5	Информационное обеспечение контроля.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.6	Стандарты качества в туризме и их соблюдение.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.7	Основные показатели качества работы подразделения.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.8	Методы по сбору информации о качестве работы подразделения.	устный опрос,	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.9	Себестоимость и ее виды.	устный опрос, выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6

			рекомендованной литературы		
5.10	Калькулирование себестоимости продукции.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.11	Доход предприятия, его сущность и значение.	устный опрос	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.12	Механизм образования и использования прибыли. Порог рентабельности	устный опрос, выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
5.13	Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов.	устный опрос		ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства				
	Тема 1. Документация функционального подразделения компании				
1.1	Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих	устный опрос выполнение практической	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-316 Уметь: У1-У20 Иметь практический

	документов.	й работы			опыт: ПО1-ПО6
1.2	Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 Реквизиты документов.	устный опрос, выполнение практической работы	изучение нормативно-правовой базы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-316 Уметь: У1- У20 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	Тема 2. Системы документации подразделения				
2.1	Общие требования к текстам и оформлению документов.	устный опрос	изучение нормативно-правовой базы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-316 Уметь: У1- У20 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
2.2	Организационная документация.	устный опрос, выполнение практической работы	изучение нормативно-правовой базы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
2.3	Распорядительные документы	устный опрос, выполнение практической работы	изучение нормативно-правовой базы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
2.4	Документирование трудовых правоотношений	устный опрос, выполнение практической работы	изучение нормативно-правовой базы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
2.5	Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу.	устный опрос, выполнение практической работы	план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
	Тема 3 Использование современной техники при работе с документацией.				
3.1	Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма	устный опрос	лекционный материал, изучение рекомендательной литературы план-конспект	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1,-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6

3.2	Автоматизированные технологии работы с документами.	устный опрос выполнение практической работы	работа с лекционными материалами, изучение рекомендательной литературы планы-конспекты	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Знать: 31-318 Уметь: У1-У19 Иметь практический опыт: ПО1-ПО6
-----	---	--	--	-----------------------	--

2. Показатели, критерии оценки компетенций

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы/темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК 0401 Управление деятельностью функционального подразделения				
	Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании			
1.1	Цели, задачи и миссия туристской организации.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
1.2	Координация и регулирования деятельности функционального подразделения.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
1.3	Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
1.4	Сущность, типы и принципы построения организационных структур.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
1.5	Делегирование полномочий.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
1.6	Мотивация персонала структурного подразделения	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
	Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения			
2.1	Предмет и задачи планирования. Сущность планирования.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
2.2	План как инструмент внутрифирменного планирования	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
2.3	Методы разработки планов предприятия. Технология планирования.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
	Тема 3. Организация делового общения			
3.1	Система коммуникаций	ОК1-09; ПК	Вопросы для	Вопросы для

	организации.	4.1-4.3	текущего контроля План-конспект	экзамена
3.2	Взаимодействие с потребителями услуг	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
3.3	Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
3.4	Проведение переговоров.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
3.5	Анализ деловых переговоров.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
	Тема 4 Групповая динамика.			
4.1	Руководство: власть и влияние	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
4.2	Формы и виды власти.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
4.3	Реализация власти посредством распоряжения	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
4.3	Теории лидерства. Стили лидерства по МакГрегору.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
4.5	Групповая динамика	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
4.6	Конфликты. Основные элементы конфликта. Источники и причины конфликтов.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
4.7	Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение план-конспект	Вопросы для экзамена
	Тема 5. Контроль, учет и анализ структурного подразделения			
5.1	Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
5.2	Разновидности контроля: предварительный, текущий и	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для

	заключительный. Характеристика этапов контроля.		план-конспект	экзамена
5.3	Поведенческие аспекты контроля.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
5.4	Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
5.5	Информационное обеспечение контроля.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
5.6	Стандарты качества в туризме и их соблюдение.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
5.7	Основные показатели качества работы подразделения.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
5.8	Методы по сбору информации о качестве работы подразделения.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
5.9	Себестоимость и ее виды.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
5.10	Калькулирование себестоимости продукции.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
5.11	Доход предприятия, его сущность и значение.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
5.12	Механизм образования и использования прибыли. Порог рентабельности	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
5.13	Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
МДК 0402 Современная оргтехника и организация делопроизводства				
	Тема 1. Документация функционального подразделения компании			
1.1	Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена

	документов.			
1.2	Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 Реквизиты документов.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
	Тема 2. Системы документации подразделения			
2.1	Общие требования к текстам и оформлению документов.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля	Вопросы для экзамена
2.2	Организационная документация.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
2.3	Распорядительные документы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
2.4	Документирование трудовых правоотношений	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля Сообщение	Вопросы для экзамена
2.5	Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
	Тема 3 Использование современной техники при работе с документацией.		Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
3.1	Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена
3.2	Автоматизированные технологии работы с документами.	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	Вопросы для текущего контроля план-конспект	Вопросы для экзамена

Типовые критерии оценки сформированности компетенций

Оценка	Балл	Обобщенная оценка компетенции
«Неудовлетворительно»	2 балла	Обучающийся не овладел оцениваемой компетенцией, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно.
«Удовлетворительно»	3 балла	Обучающийся освоил 60-69% оцениваемой компетенции, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно

		обосновывать свои суждения.
«Хорошо»	4 балла	Обучающийся освоил 70-80% оцениваемой компетенции, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно-правовой документацией.
«Отлично»	5 баллов	Обучающийся освоил 90-100% оцениваемой компетенции, умеет связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа.

1. **Типовые контрольные задания или иные материалы необходимые для оценки знаний, умений навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

1.1 Вопросы для устного опроса

**МДК 0401 Управление деятельностью функционального подразделения
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**

Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании

1.1. Цели, задачи и миссия туристской организации(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Дайте определение понятию «менеджмент»?
2. Каковы общие функции менеджмента независимо от вида хозяйственной деятельности?
3. Какие задачи решает менеджмент по управлению предприятием?
4. Дайте определение миссии предприятия?

1. 2. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Что такое организация?
2. Какую организацию можно считать успешной?
3. Определите различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда.

1. 3. Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Понятие организационной структуры
2. Какие типы организационных структур, вы знаете?
3. Что такое линейная структура управления?
4. Чем отличается линейная структура управления от функциональной?

1.4. Сущность, типы и принципы построения организационных структур. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Проанализируйте действие законов онтогенеза и самосохранения на примере функционирования и развития конкретной организации.
2. Сколько принципов лежит в основе закона развития?
3. Представьте и обоснуйте роль закона синергии в выделении и формировании других законов организации.
4. Определите значение закона информативности – упорядоченности для функционирования организации.
5. В чем заключаются основные трудности при проведении анализа и синтеза систем организации?

1.5. Делегирование полномочий(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Почему руководителю необходимо делегировать полномочия?
2. Каковы типичные ошибки руководителя при делегировании полномочий?
3. Как принимать управленческие решения?

1.6. Мотивация персонала структурного подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Насколько пригоден в отечественных условиях зарубежный опыт мотивации персонала?
2. Какой главный фактор обуславливает специфику мотивации отечественного персонала?
3. Традиционные технологии основной оплаты труда персонала.
4. Инновационные технологии основной оплаты труда персонал

Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

2.1. Предмет и задачи планирования Сущность планирования(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Чем обусловлена необходимость прогнозирования деятельности предприятия?
2. Определите смысл термина «стратегия предприятия».
3. В чем состоят задачи планирования на предприятии?
4. Перечислите наиболее существенные свойства плана хозяйственной деятельности

2.2. План как инструмент внутрифирменного планирования(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Перечислите наиболее существенные свойства плана хозяйственной деятельности предприятия.
2. Какова связь планирования с управленческой деятельностью на предприятии?
3. В чем состоит принцип комплексности в планировании и прогнозировании на предприятии?
4. Определите содержание принципа целенаправленности плана.
5. Чем обусловлена необходимость соблюдения принципа экономичности при планировании?
6. В чем заключается сущность принципа непрерывности прогнозирования и планирования?
7. Что понимается под принципом информативности плана?

2.3. Методы разработки планов предприятия Технология планирования(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. В чем проявляется единство принципов планирования?
2. Какова специфика планирования на предприятиях малого бизнеса?
3. В чем состоят особенности планирования деятельности средних предприятий?
4. В чем состоят преимущества организации деятельности крупных предприятий?
5. По каким признакам классифицируют планы развития предприятий?

Тема 3. Организация делового общения

3.1. Система коммуникаций организации(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Понятие коммуникации в организации
2. Коммуникационный процесс
3. Формирование эффективного процесса коммуникации

3.2. Взаимодействие с потребителями услуг(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Коммуникационные сети
2. Метод «Два крыла» как эффективный прием
3. Дайте определение термина «коммуникация».
4. Приведите основную классификацию коммуникаций.
5. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации.
6. Приведите характеристики основных элементов системы открытой

3.3. Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.
2. Какие Вы знаете фазы коммуникативного акта?
3. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по Э. Берна и П.М. Ершова..
4. Назовите уровни общения по А.Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.

3.4. Проведение переговоров. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Деловые переговоры. Уловки при ведении переговоров.
2. Характеристика психологического давления при переговорах (личные нападки, «хороший парень-плохой парень», позиционное давление)
3. Характеристика позиционного давления при переговорах (растущие требования, тактика «у нас нет другого выбора», отражение атаки, найдите общего знакомого)
4. Основные правила нейтрализации уловок

3.5. Анализ деловых переговоров(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Переговоры и их характеристика.
2. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику
3. Характеристика качеств на переговорах (целеустремленность, твердость, терпение)
4. Подготовка к переговорам . Основные задачи подготовки.
5. Сбор сведений и определение целей переговоров.

Тема 4 Групповая динамика.

4.1. Руководство: власть и влияние. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Власть, Влияние, Лидер
2. Руководство в организации
3. Влияние и власть
4. Баланс власти
5. Убеждение и участие

4.2. Формы и виды власти. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Формы власти и влияния
2. Власть, основанная на принуждении. Власть через страх
3. Власть, основанная на вознаграждении. Влияние через положительное подкрепление

4.3. Реализация власти посредством распоряжения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Законная власть. Влияние через традиции
2. Власть примера. Влияние с помощью харизмы
3. Власть эксперта. Влияние через разумную веру

4.3. Теории лидерства. Стили лидерства по МакГрегору(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. В чем различие между управлением и лидерством? .
2. Как соотносятся между собой власть, влияние и лидерство? .
3. Почему в современных организациях необходим баланс власти между руководителем и подчиненным? .
4. В чем основные различия между руководителями по теории «Х» и теории «У» Д. МакГрегора?

4.5. Групповая динамика(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Стадия развития групп. Этапы развития группы.
2. Понятие власти. Баланс власти в организации, власть подчиненных.
3. Формы власти и влияния, их характеристики.

4.6. Конфликты. Основные элементы конфликта. Источники и причины конфликтов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Взгляд на конфликты в различных религиях
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Социальные конфликты: понятие и сущность

4.7. Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Политические конфликты: понятие и сущность
2. Глобальные конфликты: понятие и сущность
3. Социология конфликта
4. Функциональная и конфликтная модели общества

Тема 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения

5.1. Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Дайте определение функции управленческого контроля.
2. Дайте определение объекту, субъекту, предмету и инструменту управленческого контроля.

3. Охарактеризуйте принципы эффективного управленческого контроля.

5.2. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов контроля. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

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

5.3. Поведенческие аспекты контроля(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Охарактеризуйте внутренний управленческий контроль.
2. Проиллюстрируйте применение методов управленческого контроля

5.4. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Проблемные аспекты требований к эффективной системе контроля и их практической реализации.
2. Виды контроля за экономическими объектами.
3. Понятие и сущность корпоративного управления и корпоративного контроля. Зарождение и эволюция.

5.5. Информационное обеспечение контроля(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Проблемные аспекты к подходу понимания сущности "корпоративного контроля".
2. Корпоративный контроль как элемент корпоративного взаимодействия
3. Субъекты и объекты корпоративного контроля.

5.6. Стандарты качества в туризме и их соблюдение(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

Акционерный контроль или контроль над собственностью.

1. Роль системы корпоративного контроля в процессе повышения инвестиционной привлекательности компании
2. Производственно-хозяйственный контроль или контроль за собственно предпринимательской деятельностью производством, реализацией продукции (работ, услуг).

5.7. Основные показатели качества работы подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Что представляют собой показатели эффективности деятельности.
2. На какие виды делятся показатели эффективности деятельности.
3. Как рассчитать ключевые показатели эффективности деятельности

5.8. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Понятие, содержание и природа системы управления организации
2. Роль информационного обеспечения в организации
3. Методы сбора и обработки информации в системе управления.

5.9. Себестоимость и ее виды. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Чем отличается себестоимость товарной продукции от ее производственной себестоимости?
2. Какие факторы влияют на себестоимость продукции?
3. Дайте характеристику сложившейся схеме «закрепления» источников финансирования за определенными группами затрат.

5.10. Калькулирование себестоимости продукции(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Назовите основные направления финансового контроля в сфере учета затрат хозяйствующего субъекта.
2. Сформулируйте основные проблемы в сфере формирования и планирования затрат в действующей практике предприятий
3. С какой целью рассчитывается себестоимость товарной продукции

5.11. Доход предприятия, его сущность и значение. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. В чем состоит отличие понятий «расходы» и «затраты» на предприятии?

2. Назовите основные элементы классификации затрат предприятия.
3. Какие нормативные документы определяют состав себестоимости продукции (работ, услуг) на предприятии?

5.12. Механизм образования и использования прибыли. Порог рентабельности(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Какие три главных вопроса решает экономика?
2. Что такое вмененные издержки?
3. Что иллюстрирует кривая производственных возможностей?
4. Что такое экономическая эффективность?

5.13. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Приведите классификация оборотных активов предприятия.
2. Как рассчитать продолжительность производственного, финансового и операционного цикла?
3. Перечислите этапы формирования политики управления оборотными активами предприятия.
4. Каковы этапы формирования политики управления запасами?

Вопросы для устного опроса

**МДК.0402 Современная оргтехника и организация делопроизводства
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**

Тема 1. Документация функционального подразделения компании

1.1. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Как связаны понятия "документ" и "информация"? Какое значение имеют информация и документы в жизни человека и общества?
2. Какое определение понятия "документ" дано в Федеральном законе "Об информации, информатизации и защите информации"
3. Как развивалось понятие "документ"?
4. Почему информационная функция присуща всем документам?

1.2. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 Реквизиты документов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Каково назначение государственной системы документационного обеспечения управления?
2. Какова цель разработки инструкции по делопроизводству?

Тема 2. Системы документации подразделения

2.1. Общие требования к текстам и оформлению документов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Дайте характеристику основных стилистических черт научного стиля.
2. Раскройте особенности подстилей и жанров научной речи.
3. Какие методы изложения используются в научной речи?
4. Чем обусловлены особенности популярного изложения материала в учебной речи?
5. Охарактеризуйте специфику научно-технической речи.
6. В чем заключаются особенности основных приемов изучения учебного материала?
7. Укажите основные признаки реферата как научного жанра.
8. В чем заключается сходство и различие между рефератом и рецензией?
9. Какими особенностями обладает лексика фразеология научного стиля?
10. Что является характерным для грамматики научного стиля?

2.2. Организационная документация(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Чем обусловлены особенности популярного изложения материала в учебной речи?
2. Охарактеризуйте специфику научно-технической речи.
3. В чем заключаются особенности основных приемов изучения учебного материала?

2.3. Распорядительные документы(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Какие методы изложения используются в научной речи?
2. Чем обусловлены особенности популярного изложения материала в учебной речи?
3. Охарактеризуйте специфику научно-технической речи.

2.4. Документирование трудовых правоотношений(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Регулирование трудовых отношений в организационных документах: коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка.
2. Понятия «трудовые отношения», «документирование трудовых правоотношений». Стороны трудовых отношений.
3. Состав документов, применяемых при оформлении трудовых отношений. Комплексы документов по функциям управления.
4. Нормативное закрепление правового статуса и видов работ кадровой службы.
5. Положение о кадровой службе: структура, содержание, методика разработки, удостоверение.

2.5. Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

- 1.Регламентация технологии работы с документами по личному составу. Инструкция по кадровому делопроизводству: структура, содержание, методика разработки, приложения к инструкции, удостоверение.
2. Регламентация организационной структуры, штатной численности и фонда оплаты труда организации.
3. Организационные документы кадровой службы: штатное расписание, структура и штатная численность.

Тема 3 Использование современной техники при работе с документацией.

3.1 Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные и отраслевые сети. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

Определите понятие «оценка», его связи с другими характеристиками качества, способы измерения.

1. Перечислите виды конструкторских документов и дайте им определения.
2. Охарактеризуйте структуру полного комплекта документов.
3. Назовите основные документы и документы, сопровождающие поставляемые внешнему потребителю изделия.
4. Охарактеризуйте назначение и состав эксплуатационных документов.

Вопросы контрольных работ

МДК.0401 Управление деятельностью функционального подразделения (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании

1.1. Цели, задачи и миссия туристской организации(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

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

1. 2. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Что такое организация?

2. Какую организацию можно считать успешной?
 3. Определите различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда.
- 1. 3. Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Понятие организационной структуры
 2. Типы организационных структур
 3. Линейная
 4. Функциональная
 5. Линейно-функциональная
 6. Дивизионная.
- 1.4. Сущность, типы и принципы построения организационных структур. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Назовите основные требования к законам организации.
 2. Поясните принципы построения классификации законов организации.
 3. Обоснуйте место и роль специфических законов в социальной организации.
- 1.5. Делегирование полномочий(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Необходимые условия для эффективного делегирования полномочий.
 2. Видение задачи как основа делегирования полномочий.
 3. Понимание и отработка навыка системного восприятия, стратегического видения управленческой задачи в системе делегирования полномочий.
 4. Делегирование полномочий и ответственности: отработка навыка управленца.
 5. Эффективная организационная культура как условие делегирования полномочий и ответственности
- 1.6. Мотивация персонала структурного подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Насколько пригоден в отечественных условиях зарубежный опыт мотивации персонала?
 2. Какой главный фактор обуславливает специфику мотивации отечественного персонала?
 3. Традиционные технологии основной оплаты труда персонала.
 4. Инновационные технологии основной оплаты труда персонал
- Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
- 2.1. Предмет и задачи планирования Сущность планирования(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. По каким признакам классифицируют планы развития предприятий?
 2. Приведите классификацию планов по признаку «предмет планирования».
 3. Какие существуют виды планов по методам их разработки?
 4. Что понимается под нормативным прогнозом?
- 2.2. План как инструмент внутрифирменного планирования(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Перечислите основные экономико-математические методы, применяемые в прогнозировании и планировании.
 2. Приведите классификацию показателей, используемых в плановых расчетах.
 3. Раскройте смысл методов экстраполяции и интерполяции.
 4. Какова должна быть последовательность процедур при разработке плана фирмы?
- 2.3. Методы разработки планов предприятия Технология планирования(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
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?

Тема 3. Организация делового общения

3.1. Система коммуникаций организации(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
2. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
3. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.

3.2. Взаимодействие с потребителями услуг(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
2. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
3. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
4. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.

3.3. Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Что представляет собой деловое общение? .
2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения..
3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику

3.4. Проведение переговоров. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Средства технологии деловых переговоров. Определение и их характеристика.
2. Характеристика невербальных средств общения в бизнесе
3. Характеристика понятий паралингвистики, проксемики, идентификации, эмпатии
4. Невербальная информация о собеседнике
5. Дать характеристику понятий: заражение, внушение, убеждение, подражание

3.5. Анализ деловых переговоров(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Аттракция и деловой имидж
2. Характеристика комплиментов в деловом общении партнеров по переговорам
3. Улыбка, имя собеседника и повышение его статуса в общении
4. Обаяние как составляющая имиджа

Тема 4 Групповая динамика.

4.1. Руководство: власть и влияние. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Руководство, власть и партнёрство
2. Роль руководителя в деятельности организации
3. Классификация стилей руководства

4.2. Формы и виды власти. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Влияние и власть
2. Классификация основных форм власти
3. Партнёрство в организации

4.3. Реализация власти посредством распоряжения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Структура властных отношений. Эффективность решений.
2. Эффективность реализации решений 30
3. Предложения по улучшению эффективности управления
4. Руководство в современной организации

4.3. Теории лидерства. Стили лидерства по МакГрегору (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Теоретические основы лидерства.
2. Подходы к лидерству.
3. Стилль управления руководителя.

4.5. Групповая динамика(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Стадия развития групп. Этапы развития группы.

2. Понятие власти. Баланс власти в организации, власть подчиненных.
 3. Формы власти и влияния, их характеристики.
- 4.6. Конфликты. Основные элементы конфликта. Источники и причины конфликтов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Современная конфликтология как наука
 2. Развитие конфликтологии в России
 3. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению
- 4.7. Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Понятие конфликта. Определение его сущности
 2. Подходы в понимании сущности конфликта
 3. Функции и границы конфликтов
 4. Классификация конфликтов
 5. Описательные модели структуры конфликта
 6. Объект и предмет конфликтного процесса
- Тема 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения**
- 5.1. Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Дайте определение функции управленческого контроля.
 2. Дайте определение объекту, субъекту, предмету и инструменту управленческого контроля.
 3. Охарактеризуйте принципы эффективного управленческого контроля.
- 5.2. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов контроля. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Выделите критерии классификаций управленческого контроля.
 2. Охарактеризуйте основные этапы управленческого контроля.
 3. Представьте сравнительные характеристики контроля по отклонениям и опережающего контроля.
- 5.3. Поведенческие аспекты контроля(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Охарактеризуйте внутренний управленческий контроль.
 2. Проиллюстрируйте применение методов управленческого контроля.
- 5.4. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Проблемные аспекты формирования моделей корпоративного контроля в системе управления корпорацией.
 2. Задачи совета директоров по обеспечению контроля деятельности компании и менеджеров.
 3. Методы и инструменты, доступные совету директоров для осуществления контрольной функции.
- 5.5. Информационное обеспечение контроля(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Классификация методов оценки эффективности контрольной деятельности.
 2. Особенности избрания ревизионной комиссии.
 3. Компетенция ревизионной комиссии.
- 5.6. Стандарты качества в туризме и их соблюдение(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Органы контроля в системе корпоративных отношений: формирование, роль и принадлежность.
 2. Эффективность деятельности компании.
 3. Проблемные аспекты методов и механизмов организации корпоративного контроля.
- 5.7. Основные показатели качества работы подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Для чего необходимо оценивать качество работы в компании.

2. На что влияет оценка качества работы.
 3. Как создать эффективную систему оценки качества работы.
 4. В каком порядке проводится независимая оценка качества работы сотрудников
- 5.8. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Понятие, содержание и природа системы управления организации
 2. Роль информационного обеспечения в организации
 3. Методы сбора и обработки информации в системе управления.
- 5.9. Себестоимость и ее виды. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Что отражает классификация затрат по калькуляционным статьям?
 2. По каким признакам классифицируются затраты на производство и реализацию продукции?
 3. Что включается в себестоимость продукции?
- 5.10. Калькулирование себестоимости продукции(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Что понимается под калькулированием?
 2. В чем заключается сущность планирования себестоимости продукции на промышленных предприятиях?
 3. Приведите источники и факторы снижения себестоимости продукции
- 5.11. Доход предприятия, его сущность и значение. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. В чем состоит значение классификации затрат предприятия на прямые и косвенные?
 2. В какие группы элементов объединятся затраты предприятия, образующие себестоимость продукции (работ, услуг)?
 3. Как формируется стоимость материальных ресурсов, отражаемая по элементу «Материальные затраты»?
- 5.12. Механизм образования и использования прибыли. Порог рентабельности(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
1. Укажите состав расходов элемента затрат «оплата труда» в системе бухгалтерского и налогового учета себестоимости продукции?
 2. Каков состав расходов элемента затрат «Отчисления на социальные нужды» и каковы их размеры?
 3. Что включается в состав экономического элемента «Прочие затраты»?
 4. В чем отличие сметы затрат на производство товарной продукции и калькуляции себестоимости товарной продукции?
- 5.13. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**
- 1.Что такое потребности, и какова их структура?
 - 2.Что из себя представляют, интересы и какая связь существует между категориями «интересы» и «потребности»?
 - 3.Какими свойствами обладают потребности и ресурсы?
 - 4.Какие три главных вопроса решает экономика?
 5. Что такое вмененные издержки?
 6. Что иллюстрирует кривая производственных возможностей?
 7. Что такое экономическая эффективность?

Вопросы контрольных работ

**МДК.0402 Современная оргтехника и организация делопроизводства
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**

Тема 1. Документация функционального подразделения компании

1.1. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Какие документы наделены правовой функцией изначально, т.е. данная функция заложена сознательно автором в момент создания документа?
2. Почему документ полифункционален?
3. Какие способы документирования можете назвать?
4. Какие новые носители информации Вы знаете?
5. Что влияет на приобретение документом юридической силы?
6. Какие классификации документа и по каким признакам можно дать?
7. Почему законы предписывают обязательность документирования информации?

1.2. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 Реквизиты документов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Какие законодательные и нормативные акты, регламентируют вопросы организации делопроизводства?
2. Какие виды стандартов определяют порядок работы с документами?
3. Каково назначение государственной системы документационного обеспечения управления?
4. Какова цель разработки инструкции по делопроизводству?

Тема 2. Системы документации подразделения

2.1. Общие требования к текстам и оформлению документов(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Дайте характеристику основных стиливых черт научного стиля.
2. Раскройте особенности подстилей и жанров научной речи.
3. Какие методы изложения используются в научной речи?

2.2. Организационная документация(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Укажите основные признаки реферата как научного жанра.
2. В чем заключается сходство и различие между рефератом и рецензией?
3. Какими особенностями обладает лексика фразеология научного стиля?
4. Что является характерным для грамматики научного стиля?

2.3. Распорядительные документы(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Охарактеризуйте понятие «делопроизводство».
2. Дайте определение понятия «документ».
3. Назовите признаки классификации документов.
4. Назовите группы организационно-распорядительных документов

2.4. Документирование трудовых правоотношений(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Современная регламентация документирования трудовых правоотношений в законодательных и нормативных актах.
2. Классификация законодательных, нормативно-правовых и нормативно-методических документов, применяемых при документировании трудовых отношений.
3. Нормативы времени на работы по комплектованию кадров

2.5. Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Регулирование трудовых отношений в организационных документах: коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка.
2. Структура кадровой информационно-документационной системы.
3. Различия между трудовым договором и договором гражданско-правового характера; особенности оформления.

Тема 3 Использование современной техники при работе с документацией.

3.1 Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные и отраслевые сети. (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

1. Назовите виды изделий, определите их, охарактеризуйте их структуру.
2. Определите понятие «характеристика», его связи с другими характеристиками качества, способы ее определения.
3. Определите понятие «требование», его связи с другими характеристиками качества, способы его выражения

МДК.0401 Управление деятельностью функционального подразделения (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

Задание для тестированного контроля

Вариант 1

1. Управление – это:

- процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
- особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
- эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

2. Менеджмент – это:

- процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
- особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
- эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:

- Ч. Бебидж;
- М. Вебер;
- Ф. Тейлор.

4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Вебером в:

- 1850;
- 1790;
- 1832;

5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом»?

- Ч. Бебидж;
- М. Вебер;
- Ф. Тейлор.

6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров?

- функциональное;
- горизонтальное;
- вертикальное;
- прямое.

7. Сколько существует иерархических уровней менеджмента?

- 5;
- 3;
- 9.

8. Кто относится к среднему уровню менеджеров?

- заместители;
- **руководители подразделений;**
- руководители групп.

9. Функции менеджмента бывают:

- общие, индивидуальные;
- групповые, специфические;
- конкретные, расширенные;
- **правильного ответа нет.**

10. Выберите правильные функции менеджмента:

- **планирование;**
- **координирование;**
- распределение;
- стимулирование;
- все ответы верны.

Вариант 2

1. Планирование – это:

- **управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время;**
- перспективная ориентация в рамках распознавания проблем развития;
- обеспечение целенаправленного развития организации в целом и всех её подразделений.

2. Сформулируйте задачи планирования:

- **перспективная ориентация в рамках распознавания проблем развития;**
- обеспечение целенаправленного развития организации в целом и всех её подразделений.
- создание базы для эффективного контроля путем сравнения показателей.

3. По форме планирование бывает:

- тактическое;
- конкретное;
- **перспективное.**

4. Необходимость планирования заключается в определении:

- **конечных и промежуточных целей;**
- **задач, решение которых необходимо для достижения целей;**
- **средств и способов решения задач;**
- правильного ответа нет.

5. При какой форме планирования осуществляется выбор средств для выполнения целей на период от 1 года до 5 лет?

- перспективное;
- **среднесрочное;**
- оперативное.

6. При какой форме планирования осуществляется определение целей деятельности на срок больше 5 лет:

- **перспективное;**
- среднесрочное;
- оперативное.

7. Организация – это:

- процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
- особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
- **это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.**

8. Установление постоянных и временных связей между всеми подразделениями организации осуществляет функция:

- планирования;
- организации;
- контроля.

9. Выберите основные принципы организации менеджмента:

- непрерывность;
- ритмичность;
- надежность;

- все ответы верны.

10. Функции административно-оперативного управления:

- определение структуры предприятий;
- периодическое или непрерывное сравнение;
- установление ответственности.

Вариант 3

1. Регулирование – это:

- управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;

- процесс выработки корректируемых мер и реализации принятых технологий;
- функция менеджмента.

2. Принципы регулирования:

- рациональность;
- ритмичность;
- надежность;
- достоверность.

3. Задача регулирования:

- обновление планируемых заданий;
- обеспечение своевременного эффективного достижения организацией своих целей;

- корректировка результатов деятельности;

4. Виды регулирования:

- реактивное;
- операционное;
- упреждающее.

5. При каком виде регулирования проблема рассматривается как потенциальная возможность:

- реактивное;
- операционное;
- упреждающее.

6. Назовите этапы регулирования:

- информационная подготовка для принятия решений;
- разработка и принятие решений;
- определение структуры предприятия.

7. Дайте правильное определение функции координации:

- управленческая деятельность, обеспечивающая согласованность работы рабочих подразделений;

- управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;

- это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.

8. Назовите функции менеджмента:

- ритмичность;

- **мотивация;**

- законность;

9. Тип власти, который может использовать менеджер:

- экспертная;

- эталонная;

- законная;

- **все ответы верны.**

10. Влияние – это:

- **поведение одного человека, которое вносит изменение в поведение другого человека;**

- волевое отношение между людьми, основанное на силе;

- убеждение человека в чем-либо.

Тесты по теории менеджмента тесты с ответами вариант 4

1. Назовите форму влияния, которая может побудить человека к более тесному сотрудничеству:

- **убеждение;**

- принуждение;

- **участие сотрудников в управлении.**

2. Задачи контроля:

- сбор и систематизация информации о фактическом состоянии деятельности;

- **оценка состояния и значимости полученных результатов;**

- разработка и принятие решений.

3. Анализ – это:

- **это управленческая деятельность, обеспечивающая выявление причин отклонения желаемого состояния системы от фактического и осуществляющая разработку мер по устранению выявленных недостатков;**

- управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;

- это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.

4. Кто является продолжателем теоретической работы Тейлора о менеджменте:

- А. Файолль;

- Ч. Бебидж;

- **М. Вебер.**

5. Назовите психологические методы управления:

- **метод профессионального отбора;**

- метод социального нормирования;

- **метод гуманизации труда.**

6. Какие приемы используются при психологических методах управления?

- **интервью;**

- **беседы;**

- **тесты;**

- наблюдения.

7. Назовите социальные методы управления:

- метод профессионального отбора;

- **метод социального нормирования;**

- метод гуманизации труда.

8. Управление – это:

- **эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.**

- процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
- особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

9. Назовите этапы регулирования:

- определение структуры предприятия;
- информационная подготовка для принятия решений;
- разработка и принятие решений;

10. Социальные методы управления:

- метод управления группами;
- метод ролевых изменений;
- метод управления групповыми явлениями;
- все ответы верны.

**МДК.0402 Современная оргтехника и организация делопроизводства
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**

Задание для тестированного контроля

Вариант 1

1. Гост 9327-60* устанавливает три ряда потребительских форматов:

- а) А2, А3, А4;
- б) А, В, С;
- в) D, F, A.

2. Исходным форматом является:

- а) формат А0, площадь которого равна 1 м² с габаритными размерами 842X1189 мм.;
- б) формат А0, площадь которого равна 2 м² с габаритными размерами 842X1189 мм.;
- в) формат А4, площадь которого равна 1,5 м² с габаритными размерами 842X1189 мм.

3. Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, согласно ГОСТ Р 6.30 должен иметь поля не менее, мм:

- а) 10 – левое, 10-правое, 20 – верхнее, 20 - нижнее;
- б) 25 – левое, 10-правое, 20 – верхнее, 20 - нижнее;
- в) 20 – левое, 10-правое, 20 – верхнее, 20 - нижнее.

4. При составлении многостраничных документов вторая и последующие страницы...

- а) должны быть пронумерованы;
- б) нумеровка не обязательна;
- в) пронумеровывается все страницы, кроме титульного листа.

5. Номер страницы наносится на...

- а) верхнем поле листа посередине;
- б) нижнем поле листа посередине;
- в) верхнем или нижнем поле листа в правом углу.

6. Сколько способов написания дат применяются?

- а) два: цифровой и словесно-цифровой;
- б) три: цифровой, словесно-цифровой и автоматизированный;
- в) два: ручным способом и машинным.

7. В документах допускаются сокращения:

- а) только общепринятые сокращения слов;
- б) общепринятые сокращения, а также сокращения оговоренные нормативными документами;
- в) нет верного ответа.

8. При написании многозначных чисел производится их группировка справа налево по ...

- а) две цифры;
- б) три цифры;
- в) четыре цифры.

9. Таблица – это...

- а) перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке;
- б) официальный документ, используемый в текущей деятельности организации;
- в) форма документа, в котором текстовые или цифровые сведения размещены по графам.

10. Комбинацию из знаков тире и кавычек («-») для замены повторяющихся слов применять...

- а) допускается;
- б) не допускается;
- в) допускается при заполнении таблиц.

Вариант 2

1. Как расшифровывается аббревиатура ОРД?

- а) Областной распорядительный департамент;
- б) Организационно-распорядительные документы;
- в) Организационно-распорядительный департамент.

2. ОРД классифицируются на три группы:

- а) организационно-правовая документация, распорядительная документация и информационно-справочная документация;
- б) оперативно – информационная документация, справочно-информационная документация, распорядительная документация;
- в) нет верного ответа.

3. Общероссийский классификатор (ОКУД) в число ОРД, включает документы по личному составу:

- а) заявления, личные карточки;
- б) приказы (распоряжения) о приеме на работу;
- в) все ответы верны.

4. Состав реквизитов ОРД делится на:

- а) общие и средние ;
- б) постоянные и переменные;
- в) распорядительные и информационные.

5. Бланк документа - ...

- а) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
- б) официальный документ, отправляемый из учреждения;
- в) стандартный лист бумаги с нанесенными на нем постоянными реквизитами, содержащими необходимую информацию об организации – авторе документа.

6. Для организации, ее структурных подразделений, должностного лица установлены следующие виды бланков:

- а) общий, бланк письма, бланк конкретного вида документа;
- б) стандартный, бланк таблицы, бланк конкретного вида документа;
- в) нет верного ответа.

7. Ограничительные отметки представляют собой:

- а) отрезки прямой линии, уголки, крестики;
- б) отрезки прямой линии, уголки;
- в) нет верного ответа.

8. Гербовые бланки документов, т.е. бланки с воспроизведением Государственного герба РФ и гербом субъектов РФ, является...

- а) графической продукцией, подлежащей учету;
- б) полиграфической продукцией, подлежащей учету;
- в) государственной продукцией, подлежащей учету.

9. Составление документа складывается из:

- а) подготовки соответствующего бланка;
- б) нанесения на бланк необходимых реквизитов;
- в) все ответы верны.

10. Основные требования к шрифтам сводится к тому, чтобы они были:

- а) соответствующие ГОСТ Р 6.30, ГОСТ и правилам стандартизации ;
- б) соответствующие ГОСТ;
- в) хорошо читаемыми.

Ответы к тестам

Вариант 1

- 1.в
- 2.б
- 3.б
- 4.в
- 5.в
- 6.б
- 7.б
- 8.а
- 9.а
- 10.б

Вариант 2

- 1.б
- 2.а
- 3.в
- 4.а
- 5.а
- 6.а
- 7.б
- 8.б
- 9.в
- 10.б

Критерии оценки теста:

Оценка уровня подготовки		
Балл (отметка)	Результат	
5	Отлично	более 89% правильных ответов
4	Хорошо	70%-89% правильных ответов
3	Удовлетворительно	51%-69% правильных ответов
2	Неудовлетворительно	менее 51% правильных ответов

Оценочные средства для проведения контрольного среза знаний за текущий период обучения

МДК.0401 Управление деятельностью функционального подразделения (ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

Вариант 1

1. Системный подход к управлению – это:

увеличение штата фирмы
специализация работы
горизонтальное разделение труда
вертикальное разделение труда
одновременное комплексное всесторонне рассмотрение предмета изучения

2. Ситуационный подход это:

увеличение штата фирмы
специализация работы
использование такого метода, который лучше отвечает потребностям возникшей ситуации
вертикальное разделение труда
организация как отдельных функций

3. Неформальная организация это организация где:

нет высшего звена менеджеров
есть высшее звено менеджеров
отношения формируются на основе личных симпатий
существует сдельная оплата труда
нет правильного ответа.

4. К факторам внешней среды организации можно отнести:

трудовые ресурсы организации.
конкурентов
организационную структуру организации
руководство организации
оборудование организации

5. Для менеджеров высшего уровня наибольшую значимость имеет функция:

контроль
организация мотивация
планирование.
нет правильного ответа

6. С точки зрения системного подхода организация – это:

группа людей целенаправленных в своей деятельности
группа людей, целенаправленных в своей деятельности и имеющих определенный набор взаимосвязанных целей
механизм преобразования входов в выходы
люди, капитал, материалы, технология, информация
правильного ответа нет

7. Характеристики внешней среды:

потребители, конкуренты, поставщики, правительственные учреждения
сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов
сложность, подвижность, взаимосвязанность факторов
международные события, НТП, состояние экономики
правильного ответа нет

8. Какой подход к управлению рассматривает его как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций?

процессный
системный

ситуационный
человеческих отношений
правильного ответа нет

9.Какой подход характеризуется комплексным всесторонним рассмотрением предмета изучения?

процессный
системный
ситуационный

школа человеческих отношений
школа научного управления

10.Какой вклад внесла школа научного управления в науку «менеджмент»?

углубление понимания сложных управленческих проблем благодаря разработке и пониманию моделей
описание функций управления
отделение плановой и организационной работы от производственной
применение приемов управления межличностными отношениями для повышения степени удовлетворенности и производительности

Правильного ответа нет

11.Какая структура придает наибольшую гибкость организации?

командная
сетевая
функциональная
дивизиональная

правильного ответа нет

12.При какой структуре работники могут временно расставаться с постоянными рабочими местами в обычной иерархии?

управление проектом
функциональное
командное
продуктовое
сетевое

13.Менеджер-интегратор улучшает:

вертикальную координацию подразделений
горизонтальную координацию подразделений
структуру подразделений
правильного ответа нет

14.Что такое краткосрочный план?

план, составленный на 3 года
план, составленный на 1 год
план, составленный на 5 лет
план, составленный на 2 года
нет правильного ответа

15.Что такое «связанные группы»?

конкуренты
поставщики
клиенты
собственники
всё перечисленное

16.С чего начинается планирование?

с контроля
с анализа

с выполнения плана
с составления отчёта
все перечисленные

17.Какие элементы содержит долгосрочный план?

выбор целей и главной стратегии;
формирование миссии, разработка ведущих идей
определение политики деятельности
направление имеющихся ресурсов по назначению

верны все ответы

18.Что является импульсом управленческого решения?

задачи;
необходимость ликвидации проблемы
конкуренты

сложность внешней среды
динамизм внешней среды

19.Решение – это результат:

анализа, прогнозирования
оптимизации
экономического обоснования;
выбора альтернатив из многих вариантов
все перечисленное

20.В принятии решения присутствуют:

интуиция, рациональность
рациональность, суждение
суждение, рациональность, интуиция, мировоззрение
суждение, интуиция, рациональность
всё перечисленное

21.Какие этапы входят в процесс принятия решения?

выявление проблем, постановка цели
сбор и анализ информации, построение модели принятия решения
разработка альтернатив, контроль за выполнением решения
организация выполнения решения, установление обратной связи
всё перечисленное

22.Поведение, ориентированное на контроль – это:

выполнение качественно той работы, где проводятся измерения
выполнение качественно той работы, где не проводятся измерения
отрицание всякого контроля
усиление контроля в организации
ослабление контроля в организации

23.Гибкость контроля заключается в:

усилении контроля
ослаблении контроля
увязке системы контроля с изменениями в организации
том, чтобы выгоды от контроля не превышали затрат на его проведение
нет правильного ответа

24.Заключительный контроль это:

применение контроля в процессе работы
применение контроля перед началом работы
применение контроля после выполнения работы
установление стандартов
нет правильного ответа

25.К содержательным теориям мотивации относится:

теория Маслоу
теория справедливости
теория постановки целей
теория ожидания
теория Портера

Вариант 2

1.К процессным теориям мотивации относится:

теория Альдерфера
теория Врума
теория Маслоу
теория ожидания
теория Портера

2.В теории Маслоу к низшему уровню относятся:

потребности самовыражения
потребности в росте
потребности в причастности
потребности в удовольствии
физиологические потребности, потребности в безопасности

3.Модель Герцберга включает:

гигиенические (поддерживающие) факторы
мотиваторы или удовлетворители
потребность развития
потребность признания
верны ответы А и В

4.Что такое менеджмент.

управление социально-экономическими процессами в условиях рыночной экономики
профессионально осуществляемое управление предприятием при рациональном использовании ресурсов
профессионально осуществляемое управление предприятием в условиях рыночных отношений в административной деятельности, направленное на получение прибыли
вид человеческой деятельности при разрешении конфликтов
деятельность на достижение целей

5.Чем опосредуются отношения управления:

движением ресурсов
организационно-правовыми актами
психологическими актами
движением информации на всех уровнях и выработкой решений

нет правильного ответа

6.Управление – это:

особый род деятельности
свойство системы, стремящейся сохранить свою структуру
свойство системы, стремящейся сохранить свою структуру, развивать внутренние связи и на этой основе совершенствоваться
свойство системы обеспечивать структуру организации, поддерживать режим деятельности, реализацию программ

свойство системы обеспечивать коммуникацию

7.Каким требованиям должна отвечать система управления?

должна быть динамичной и менять свое количественное состояние

иметь связи между управляющей и управляемой системами
иметь причинно-следственные связи между элементами, быть динамичной
иметь причинно-следственные связи между элементами, быть динамичной, иметь параметр, воздействуя на который можно менять ход процесса
нет правильного ответа

8. Назовите основные законы менеджмента:

экономии времени, интеграции и специализации

экономии времени, интеграции и синергизма

экономии времени, специализации и единства

противоположностей

экономии времени, специализации и социально-экономический

нет правильного ответа

9. Ведущим принципом менеджмента является:

единоначалие

коллегиальность

демократизм

сочетание централизации и децентрализации

систематизация

10. Выделите основные элементы японского менеджмента:

отсутствие жестких структур управления, персональная ответственность

отсутствие жестких структур управления, персональная ответственность, система пожизненного найма

отсутствие жестких структур управления, персональная ответственность, система пожизненного найма, подбор должности под человека

отсутствие жестких структур управления, персональная ответственность, система пожизненного найма, введение системы рангов

ориентация на процессный подход

11. В чем отличие теории мотивации Маслоу и МакКлелланда?

нет отличия

во второй не учитываются вторичные потребности

во второй не учитываются первичные

потребности

во второй не учитываются потребности

самоуважения

во второй не учитываются потребности

самовыражения

12. Какие задачи решают временные целевые группы?

решение постоянных задач управления производством

подготовка сложных решений по вопросам технической политики

снижение издержек производства

планирование деятельности предприятия

нет правильного ответа

13. Стратегический план

предполагает:

долгосрочное качественно определенное развитие организации

способ принятия решения по выбору стратегии

распределение ресурсов по этапам

стратегии

способ выхода на рынок

нет правильного ответа

14. Что представляет собой менеджмент? (Найти неправильный ответ)

самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности

самостоятельный вид благотворительной деятельности

вид деятельности, направленный на достижение намеченных целей

вид деятельности, обеспечивающий рациональное использование имеющихся ресурсов

самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности, применяющий принципы, функции и методы специфического экономического механизма

15.Основной недостаток функциональной структуры управления:

команды поступают от одного руководителя, и поэтому не возникает проблем взаимного согласования

команды поступают от многих служб и поэтому возникают проблемы взаимного согласования распоряжений

руководитель перегружен работой

функциональные службы не вырабатывают решений

нет правильного ответа

16.Кто явился основоположником концепции административного управления?

Э. Майо

А. Маслоу

К. Арджирис

Ф. Тейлор

А. Файоль

17.Социально-психологическое направление в управлении есть прерогатива:

менеджеров верхнего уровня

менеджеров среднего уровня

менеджеров всех уровней

функциональных служб

нет правильного ответа

18.В чем суть организаторских способностей менеджера?

мобильность, контактность

адаптационная мобильность, стрессоустойчивость, доминантность

мобильность, контактность, способность

адаптационная мобильность, стрессоустойчивость, доминантность, контактность

нет правильного ответа

19.Наиболее эффективный подход установления взаимодействия организации и личности:

органичное двухстороннее взаимодействие человека и организации

роль личности является основополагающей

роль и место являются

основополагающими

партиципативный подход

нет правильного ответа

20.Назовите стили разрешения конфликтов:

авторитарный, демократический, конкурентный, самоустраняющийся,

компромиссный

силовой, сотрудничество, самоустранение, приспособление, компромисс

коллегиальный, доверительный, компромиссный, сотрудничества, приспособления

приспособления, компромиссный, объединяющий, конкурентный, самоустранения

нет правильного ответа

21.Кто или что является субъектом менеджмента?

хозяйственная деятельность фирмы в целом

конкретная сфера деятельности фирмы

организатор конкретных видов работ в рамках отдельных подразделений или программно-целевых групп

деятельность программно-целевой группы
деятельность отдельного подразделения фирмы

22. Кто или что является объектом менеджмента?

хозяйственная деятельность фирмы

организатор конкретных видов работ в рамках отдельных подразделений

руководитель предприятия

организатор конкретных видов работ в рамках программно-целевых групп

конкретная сфера деятельности фирмы и руководитель, занятый в этой сфере деятельности

23. Делегирование полномочий это:

распределение функций

распределение функций, связанное с централизацией

распределение функций, связанное с децентрализацией

передачу задач и полномочий лицу, принимающему на себя ответственность за их выполнение

нет правильного ответа

24. Что отличает руководителя либерального стиля?

инициатива

осмысленное исполнение директив

безынициативность

результативная деятельность

нет правильного ответа

25. В чем заключается гибкость стиля руководства?

применять демократический подход

применять партисипативный подход

применять психологический подход

использовать преимущества каждого стиля в зависимости от ситуации

нет правильного ответа

Вариант 3

1. Возникновение неформальных групп является

результатом:

плохого руководства

естественного процесса

хорошего руководства

упущений в работе

нет правильного ответа

2. Как необходимо использовать неформальные связи?

признавать неформальную группу

прислушиваться к мнению неформальных лидеров

принимать решения совместно с неформальными лидерами

препятствовать распространению слухов

все перечисленное

3. Виды власти могут быть основаны на:

принуждении, вознаграждении, бюрократизме, подчинении

принуждении, авторитете, компромиссе, законе

принуждении, вознаграждении, экспертизе, эталоне, законе

принуждении

эталоне, законе, страхе, убеждении

4. Закон результата выражает:

стремление повторить свое поведение в ситуации, которая привела к удовлетворению потребности

готовность индивидуума стимулировать свою деятельность

стремление совершенствовать свою деятельность

стремление получить хорошие знания

принятие решения в соответствии со своими потребностями

5. Полномочия – это:

ограниченное право использовать ресурсы организации

направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач

ответственность при острой производственной необходимости

делегирующие власти в переломные моменты жизни фирмы

верны ответы А и В

6. Какие полномочия целесообразно делегировать?

рутинную работу

узкие специализированные проблемы

интересные задания

задания, с которыми подчиненные справлялись бы лучше в силу своей компетентности

неинтересные задания

7. Коммуникационный процесс – это:

обмен информацией между двумя и более людьми

получение знаний

процесс поведения человека в организации

вид контроля в организации

нет правильного ответа

8. Что представляют собой семантические барьеры?

обмен взглядами

отсутствие обратной связи

неточная интерпретация значений слов

неточная интерпретация кода

нет правильного ответа

9. Что включает организационная культура?

философию существования организации

доминирующие ценности

нормы, климат в организации

поведенческие ритуалы

все перечисленное

10. Ответственность означает:

что работник отвечает за результат выполнения задачи перед тем, кто передает ему полномочия

ограниченное право использовать ресурсы организации

направление усилий сотрудников на выполнение определенных задач

ответственность при острой производственной необходимости

делегирующие власти в переломные моменты жизни фирмы

11. Фрустрация – это:

вспышка эмоций, выраженных как зависть, злоба

один из видов психической дезорганизации личности, вызванной субъективным восприятием препятствия на пути к цели

поведение лиц, попадающих под агрессию

межличностный конфликт

критериальная база поощрения сотрудников

12. Распространенная форма фрустрации – это:

уход в себя

внутриличностный конфликт
игнорирование распоряжений менеджера
вспышка эмоций, выраженных как зависть, злоба
поведение лиц, попадающих под агрессию

13. По форме проявления конфликты бывают:

открытые, скрытые

межличностные

групповые

межгрупповые

организационные

14. С точки зрения причин возникновения конфликты бывают:

открытые, скрытые

осознанные, неосознанные

инструментальные, субъектные и межличностные

предсказуемые, непредсказуемые

все перечисленные

15. Потребности признания и самоутверждения, согласно теории А. Маслоу, включают:

потребности, которые человек должен удовлетворять, чтобы поддерживать организм в жизнедеятельном состоянии

потребности, связанные со стремлением и желанием людей находиться в стабильном положении, иметь гарантии работы, пенсионного обеспечения, медицинского обслуживания

стремление человека к участию в совместных действиях, общественных мероприятиях, потребности в дружбе, любви и т. п.

желание человека быть компетентным, сильным, способным, уверенным в себе, чтобы окружающие признавали его таковым и уважали за это

стремление человека к наиболее полному использованию своих знаний, способностей, умений и навыков; потребности человека в творчестве

16. Основная цель работы с персоналом – это:

формирование личности, обладающей высокой ответственностью, коллективной психологией, высокой квалификацией, и развитым чувством совладельца предприятия

достижение высокой прибыли

обеспечение высокого качества выполнения управленческих решений

повышение квалификации персонала

эффективность и прогрессивность управления

17. Способность руководителя влиять на поведение подчиненных в силу своей

подготовки, уровня образования, опыта, таланта, умений и навыков носит название власти примера

экспертной власти

власти информации

власти вознаграждения

власти принуждения

18. Теория управления «X» является предпосылкой:

авторитарного стиля управления

демократического стиля управления

абсолютной ориентации на людей

централизованного управления

творческого управления

19. Теория управления «Y» предполагает:

авторитарный стиль управления

демократический стиль управления

абсолютную ориентацию на людей
централизованное управление
творческое управление

20. Основные характеристики организации культуры управления персоналом:

сложившиеся убеждения относительно того, как должна быть организована работа
сложившиеся убеждения относительно того, как должно осуществляться управление
сложившиеся убеждения относительно того, как нужно стимулировать персонал
сложившиеся убеждения относительно того, как нужно контролировать персонал
все ответы верны

21. Кем осуществляется функция управления?

менеджером высшего звена
начальником планового отдела
менеджером среднего звена
менеджером любого звена
менеджером низкого звена

22. Процесс управления производством можно рассматривать с различных точек зрения:
с содержательной, анализируя сущность и последовательность деятельности на каждом из этапов процесса управления

с информационной, анализируя процессы обработки, передачи и хранения информации, происходящие в системе управления

с модельной, используя математические модели описания процесса управления

с критериальной, анализируя преемственность и взаимозависимость целей и критериев, оценки деятельности системы управления на различных этапах процесса управления

все ответы верны

23. Кто явился основоположником концепции научного управления?

Э. Майо
А. Маслоу
К. Арджирис
Ф. Тейлор
Д. МакГрегор

24. Что такое “департаментизация”?

процесс организационного обособления

процесс управления по горизонтали

процесс комплексного управления подразделениями

отсутствие иерархической подчиненности

жесткая централизация

25. В чем недостаток функциональной структуры организации?

многоструктурность

отсутствие иерархической подчиненности

один исполнитель получает несколько управленческих распоряжений

один менеджер вынужден давать несколько управленческих распоряжений

процесс управления по горизонтали

**МДК.0402 Современная оргтехника и организация делопроизводства
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**

Задание для тестированного контроля

Вариант 1

1. Как расшифровывается аббревиатура ОРД?

- а) Областной распорядительный департамент;
- б) Организационно-распорядительные документы;
- в) Организационно-распорядительный департамент.

2.ОРД классифицируются на три группы:

- а) организационно-правовая документация, распорядительная документация и информационно-справочная документация;
- б) оперативно – информационная документация, справочно-информационная документация, распорядительная документация;
- в) нет верного ответа.

3.Общероссийский классификатор (ОКУД) в число ОРД, включает документы по личному составу:

- а) заявления, личные карточки;
- б) приказы (распоряжения) о приеме на работу;
- в) все ответы верны.

4.Состав реквизитов ОРД делится на:

- а) общие и средние ;
- б) постоянные и переменные;
- в) распорядительные и информационные.

5. Бланк документа - ...

- а) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
- б) официальный документ, отправляемый из учреждения;
- в) стандартный лист бумаги с нанесенными на нем постоянными реквизитами, содержащими необходимую информацию об организации – авторе документа.

6. Для организации, ее структурных подразделений, должностного лица установлены следующие виды бланков:

- а) общий, бланк письма, бланк конкретного вида документа;
- б) стандартный, бланк таблицы, бланк конкретного вида документа;
- в) нет верного ответа.

7. Ограничительные отметки представляют собой:

- а) отрезки прямой линии, уголки, крестики;
- б) отрезки прямой линии, уголки;
- в) нет верного ответа.

8. Гербовые бланки документов, т.е. бланки с воспроизведением Государственного герба РФ и гербом субъектов РФ, является...

- а) графической продукцией, подлежащей учету;
- б) полиграфической продукцией, подлежащей учету;
- в) государственной продукцией, подлежащей учету.

9.Составление документа складывается из:

- а) подготовки соответствующего бланка;
- б) нанесения на бланк необходимых реквизитов;
- в) все ответы верны.

10. Основные требования к шрифтам сводится к тому, чтобы они были:

- а) соответствующие ГОСТ Р 6.30, ГОСТ и правилам стандартизации ;
- б) соответствующие ГОСТ;
- в) хорошо читаемыми.

Вариант 2

1.В официально-деловом стиле речи выделяются подстили:

- а) законодательный, инструктивно-методический, организационно-распорядительный;
- б) статистический, технический, дипломатический и др;
- в) все ответы верны.

2. При подготовке текста служебного документа должны соблюдаться следующие основные принципы: достоверность и объективность

содержания, полнота информации, краткость изложения, отсутствие рассуждений и повествования, нейтральность тона изложения, использование средств логической, а не эмоционально-экспрессивной оценки ситуации и фактов. Такой стиль изложения называют

- а) формально-логическим
- б) официально-деловым;
- в) нет верного ответа.

3.Способ формализации состава информации, содержащейся в ней – это...

- а) распоряжение;
- б) композиция документа;
- в) реквизит постоянный.

4. Выбор того или иного языкового оборота из числа возможных определяется:

- а) законодательными и нормативными актами;
- б) локальными актами и уставом организации;
- в) нет верного ответа.

5. Составители деловой документации зачастую допускают массу ошибок.

Их можно подразделить на виды:

- а) структурные, синтаксические, лексические, стилистические, морфологические, технические;
- б) структурные, синтаксические, стилистические, морфологические, технические, дипломатические;
- в) синтаксические, лексические, технические.

6. Вновь созданный документ ...

- а) не должен дублировать другой, унифицированный документ;
- б) должен дублировать другой, унифицированный документ;
- в) должен дублировать другой, унифицированный документ, заверенный подписью должностного лица.

7. Найдите ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении, выберите правильно составленное предложение.

- а) «Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки за продукцию»;
- б) «Для определения фонда оплаты расценки за продукцию уточняются в конце года»;
- в) нет верного ответа.

8. Найдите ошибки нарушения специфики употребления деепричастных оборотов. Выберите правильно составленное предложение.

- а) «При изучении проблем городского транспорта ученые получили интересные результаты»;
- б) «Изучая проблемы городского транспорта, учеными были получены интересные результаты»;
- в) нет верного ответа.

9. Найдите неправильное использование предлогов. Выберите правильно составленное предложение.

- а) «Цех нуждается в ремонте, о производстве которого мы настоятельно требуем»;

б) «Цех нуждается в ремонте, производства которого мы настоятельно требуем»;

в) все ответы верны.

10. Частичное совпадение значения слов, образующих словосочетание (например, памятный сувенир (сувенир-подарок на память), называется ...

а) тавтологией;

б) плеоназмом»;

в) паронимом.

Вариант 3

1. Организационно-правовые документы определяют:

а) учетную политику предприятия, порядок работы;

б) статус предприятия, порядок их работы;

в) организационную и управленческую деятельность.

2. Одна из основных управленческих функций, реализуемых в деятельности организаций, предприятий, фирм - ...

а) функция формирования системы и процессов управления;

б) функция организации системы и процессов управления;

в) функция систематизации системы и процессов управления.

3. Устав – это...

а) юридически оформленный перечень документов;

б) правовой акт, определяющий структуру, функции и права организации, фирмы;

в) правовой акт, издаваемый руководителем для решения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией.

4. Штатное расписание – это...

а) правовой акт, устанавливающий штатный состав и численность организации в соответствии с ее Уставом (Положением);

б) правовой акт, издаваемый руководителем, устанавливающий штатный состав и численность организации в соответствии с ее Уставом (Положением);

в) юридически оформленный правовой акт, издаваемый руководителем, устанавливающий штатный состав и численность организации в соответствии с ее Уставом (Положением).

5. Штатное расписание подготавливается по унифицированной форме...

а) Т-2;

б) Т-3;

в) Т-4.

6. Правовой акт, определяющий порядок образования, правовой статус, права, обязанности, организацию работы организации, структурного подразделения – это...

а) стандарт;

б) положение;

в) инструкция.

7. Правовой акт, устанавливающий правила, регулирующие организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, их подразделений, служб и отдельных должностных лиц – это...

- а) инструкция;
- б) положение;
- в) регламент.

8. Должностная инструкция – это...

- а) нормативный документ, издаваемый организацией в целях регламентации деятельности организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечения условий его эффективной работы;
- б) Правовой акт, устанавливающий правила, регулирующие организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, их подразделений, служб и отдельных должностных лиц;
- в) принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

9. Правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности, называется...

- а) решением;
- б) приказом;
- в) постановлением.

10. Документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах – это...

- а) указание;
- б) протокол;
- в) распоряжение

**Ключ к тестам
Вариант 1**

- 1.б
- 2.а
- 3.в
- 4.б
- 5.в
- 6.а
- 7.а
- 8.б
- 9.в
- 10.в

Вариант 2

- 1.в
- 2.а
- 3.б
- 4.в
- 5.а
- 6.а
- 7.б

8.a
9.в
10.б

Вариант 3

1.б
2.a
3.б
4.a
5.б
6.б
7.a
8.a
9.a
10.б

Критерии оценки теста:

Балл (отметка)	Оценка уровня подготовки	
	Результат	
5	Отлично	более 89% правильных ответов
4	Хорошо	70%-89% правильных ответов
3	Удовлетворительно	51%-69% правильных ответов
2	Неудовлетворительно	менее 51% правильных ответов

**Оценочные средства для проверки остаточных знаний за предыдущий период
МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения**

(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)

ВАРИАНТ № 1

Выберите один вариант ответа

1. Система управления предприятием включает следующие компоненты:

- А) принципы, задачи и методы управления;
- Б) структуру органов управления;
- В) информацию и средства ее обработки;
- Г) все варианты верны.

2. Назовите метод управления основанный на прямых директивных указаниях:

- А) экономический;
- Б) социально-психологический;
- В) организационно-административный;
- Г) нет правильного варианта ответа.

3. За совершение дисциплинарного проступка, работодатель имеет право применить дисциплинарное взыскание:

- А) замечание;
- Б) выговор;
- В) увольнение по соответствующим основаниям;
- Г) все варианты верны.

4. Назовите психологический метод воздействия, основанный на сочетании просьбы и убеждения:

- А) совет;
- Б) побуждение;
- В) внушение;
- Г) вовлечение.

5. Назовите базовые элементы, задействованные в коммуникационном процессе:

- А) отправитель, канал, получатель;
- Б) отправитель, сообщение, получатель;
- В) отправитель, сообщение, канал, получатель;
- Г) нет правильного варианта ответа.

6. Назовите вид планирования, с помощью которого прогнозируются перспективная потребность в новых видах продукции, товарная и сбытовая стратегия предприятия:

- А) стратегическое планирование;
- Б) текущее планирование;
- В) оперативное планирование;
- Г) нет правильного варианта ответа.

7. В каком разделе бизнес-плана приводятся методы ценообразования, стимулирования продаж, схема распространения товаров и т.д.:

- А) план маркетинга;
- Б) организационный план;
- В) финансовый план;
- Г) план производства.

8. В этом разделе бизнес-плана приводится информация, характеризующая структуру фирмы, сведения о персонале:

- А) план маркетинга;
- Б) план производства;
- В) организационный план;
- Г) финансовый план.

9. Данный вид контроля осуществляется после реализации решения для проверки правильности его исполнения:

- А) предварительный контроль;
- Б) оперативный контроль;
- В) заключительный контроль;
- Г) текущий контроль.

10. По отношению к объему производства затраты подразделяются на:

- А) производственные и непроизводственные;
- Б) прямые и косвенные;
- В) переменные и постоянные;
- Г) текущие и единовременные.

11. Полная себестоимость продукции включает в себя:

- А) затраты цеха на производство данного вида продукции;
- Б) затраты на производство и реализацию продукции;
- В) цеховую себестоимость и общехозяйственные расходы;
- Г) технологическую себестоимость.

12. Как называется цена, которая устанавливается по согласованию сторон на определенные сроки и объемы продукции?

- А) государственная;
- Б) договорная;
- В) мировая;
- Г) биржевая.

13. Назовите, что входит в структуру цены?

- А) себестоимость;
- Б) прибыль;
- В) все ответы верны;
- Г) нет правильного варианта ответа.

14. Назовите цену, которая формируется на стадии производства товара:

- А) оптовая цена;
- Б) свободно – отпускная;
- В) закупочная;
- Г) розничная.

15. Торговая надбавка – это:

- А) затраты торговой организации на оплату труда, аренду и прочие затраты;
- Б) прибыль торговой организации от результатов ее деятельности;
- В) процент от цены закупки;
- Г) нет правильного варианта ответа.

16. Государственное регулирование ценообразования распространяется на:

- А) хлеб и хлебобулочные изделия;
- Б) коммунальные платежи;
- В) лекарственные средства;
- Г) все ответы верны.

17. Из ниже перечисленных, назовите факторы способствующие снижению цен:

- А) монополия предприятия;
- Б) снижение издержек производства и обращения;
- В) производство нового товара;
- Г) рост цены рабочей силы.

18. Денежные средства, поступающие на расчетный счет предприятия за реализованную продукцию, называют:

- А) валовая прибыль;
- Б) чистая прибыль;
- В) выручка от реализации;
- Г) нет правильного варианта ответа.

19. Источником возврата заемных средств является:

- А) выручка от реализации;
- Б) доход;
- В) прибыль предприятия;
- Г) оборотные средства.

20. Средства направляются на социальное развитие предприятия из:

- А) фонда накопления;
- Б) фонда потребления;
- В) амортизационных отчислений;
- Г) заемных средств.

21. Сопоставляя выручку от реализации продукции и себестоимость, можно определить:

- А) амортизационные отчисления;
- Б) доход;
- В) прибыль;
- Г) собственные средства предприятия.

22. Прибыль предприятия является:

- А) источником финансирования производственных и социальных расходов;
- Б) источником дополнительного финансирования работников;
- В) показателем эффективности деятельности предприятия;
- Г) все ответы верны.

23. Как называется остаток после уплаты из валовой прибыли установленных законом налогов:

- А) доход;
- Б) чистая прибыль;
- В) выручка от реализации;
- Г) нет правильного варианта ответа.

24. Как рассчитать рентабельность?

- А) как отношение прибыли к себестоимости без учета эффективности использования производственных фондов;
- Б) как отношение прибыли к сумме основных фондов и оборотных средств;
- В) все варианты верны;
- Г) нет правильного варианта ответа.

ВАРИАНТ № 2

Выберите один вариант ответа

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.

11. К группировке затрат по экономическим элементам относятся затраты на:

- А) топливо и энергию на технологические цели;
- Б) основную заработную плату производственных рабочих;
- В) амортизацию основных фондов;
- Г) все ответы верны.

12. Назовите виды себестоимости:

- А) цеховая;
- Б) полная;
- В) производственная;
- Г) все ответы верны.

13. Как называется цена, отражающая уникальные и редкие свойства товара?

- А) государственная;
- Б) договорная;
- В) аукционная;
- Г) биржевая.

14. Низшую границу цены определяют:

- А) прямые затраты;
- Б) косвенные затраты;
- В) издержки производства и обращения;
- Г) переменные издержки.

15. Государственное регулирование ценообразования отсутствует на:

- А) одежду и обувь;
- Б) хлеб и хлебобулочные изделия;
- В) топливо твердое, реализуемое населению;
- Г) тарифы на городские виды транспорта.

16. Цена, которая не включает в себя НДС:

- А) оптовая;
- Б) отпускная;
- В) закупочная;
- Г) розничная.

17. Что не является элементом отпускной цены?

- А) себестоимость;
- Б) прибыль;
- В) снабженческо-сбытовая надбавка;
- Г) акциз, если товар подакцизный.

18. В условиях рыночной экономики цена определяет:

- А) структуру и объем производства;
- Б) движение материальных потоков;
- В) распределение товарной массы;
- Г) все ответы верны.

19. Издержки и прибыль торгующих организаций включаются в:

- А) розничную цену;
- Б) оптовую цену предприятия;
- В) закупочную цену;
- Г) отпускную цену.

20. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие росту цен:

- А) монополия предприятия;
- Б) снижение издержек производства и обращения;
- В) конкуренция;
- Г) снижение налогов.

21. Один из показателей эффективности деятельности предприятия это:

- А) прибыль;
- Б) доход;
- В) налоги в бюджет;
- Г) средства на счетах.

22. Как определяют чистую прибыль предприятия?

- А) разность между выручкой от реализации и издержками производства;
- Б) разница доходов и расходов предприятия до уплаты налогов;
- В) разница доходов и расходов предприятия после уплаты налогов;
- Г) нет правильного варианта ответа.

23. Прибыль и амортизационные отчисления составляют:

- А) основные средства предприятия;
- Б) собственные средства предприятия;
- В) оборотные средства предприятия;
- Г) заемные средства предприятия.

24. Рентабельность это:

- А) показатель экономической эффективности производства;
- Б) разница доходов и расходов предприятия;
- В) остаток после уплаты налогов;
- Г) нет правильного варианта ответа.

ВАРИАНТ № 3

Выберите один вариант ответа

1. Задачи предприятия определяются:

- А) высшим руководством;
- Б) коллективом предприятия;
- В) ситуацией внутри предприятия;
- Г) интересами владельца.

2. Назовите метод управления, основанный на материальной заинтересованности сотрудников в результатах труда:

- А) экономический;
- Б) социально-психологический;
- В) организационно-административный;
- Г) нет правильного варианта ответа.

3. Назовите метод руководства, основанный на обучении подчиненных правилам выполнения трудовых операций:

- А) инструкции;
- Б) распоряжение;
- В) указания;
- Г) инструктаж.

4. Этот метод воздействия применяется тогда, когда требуется точное и быстрое исполнение поручений без обсуждений и критических замечаний:

- А) командование;
- Б) требование;
- В) просьба;
- Г) принуждение.

5. Этот вид планирования определяется на более короткие отрезки времени (месяц, смена) и по отдельным структурным подразделениям:

- А) стратегическое планирование;
- Б) текущее планирование;
- В) оперативное планирование;
- Г) нет правильного варианта ответа.

6. Суть этого раздела бизнес-плана состоит в том, чтобы в сжатом виде, убедительно и четко информировать инвесторов об основных положениях предполагаемого проекта:

- А) план маркетинга;
- Б) организационный план;
- В) оценка рисков;
- Г) резюме.

7. Этот раздел бизнес-плана рассматривает вопросы материального обеспечения деятельности с целью наиболее эффективного использования имеющихся денежных средств:

- А) план маркетинга;
- Б) план производства;
- В) организационный план;
- Г) финансовый план.

8. Данный вид контроля предусматривает учет и анализ результатов разработки и реализации перспективной концепции развития организации:

- А) стратегический контроль;
- Б) оперативный контроль;
- В) финансовый контроль;
- Г) текущий контроль.

9. Определите вид контроля, объектами которого выступают производственные задания, качество работ, сроки проведения работ:

- А) стратегический контроль;
- Б) оперативный контроль;
- В) финансовый контроль;
- Г) заключительный контроль.

10. Назовите факторы, влияющие на снижение себестоимости продукции:

- А) улучшение использования факторов производства;

- Б) повышение организационно – технического уровня производства;
- В) улучшение качества сырья;
- Г) все варианты верны.

11. К себестоимости продукции относятся:

- А) текущие затраты на производство;
- Б) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и реализацию продукции;
- В) затраты на оборудование;
- Г) затраты на сырье, материалы и заработную плату работающих.

12. Что характеризует категория себестоимости продукции в производстве изделий из кожи? А) отраслевые затраты;

- Б) общественно необходимые затраты;
- В) индивидуальные затраты предприятия;
- Г) средние народнохозяйственные затраты.

13. Как называется цена, определяемая уровнем цен стран экспортеров?

- А) мировая;
- Б) договорная;
- В) государственная;
- Г) биржевая.

14. Что входит в структуру цены: А) рентабельность;

- Б) прямые налоги;
- В) косвенные налоги;
- Г) прибыль.

15. Цена на товары народного потребления для организаций посредников это: А) оптовая цена;

- Б) свободно - отпускная;
- В) закупочная;
- Г) розничная.

16. Что не является элементом оптовой цены?

- А) себестоимость;
- Б) торговая надбавка;
- В) прибыль;
- Г) все ответы верны.

17. Государственное регулирование ценообразования распространяется на:

- А) продукцию и услуги предприятий монополистов;
- Б) базовые для экономики страны ресурсы;
- В) социально значимые товары;
- Г) все ответы верны.

18. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие снижению цен: А) монополия предприятия;

- Б) низкая эффективность использования оборудования;
- В) конкуренция;
- Г) нестабильность экономической ситуации.

19. Прибыль от продаж определяют:

- А) вычитанием из валовой прибыли коммерческих и управленческих расходов;
- Б) вычитанием из выручки от реализации полной себестоимости проданной продукции и НДС;
- В) вычитанием из выручки от продаж полной производственной себестоимости;
- Г) нет правильного варианта ответа.

20. Остаток после уплаты из валовой прибыли установленных законом налогов называется:

- А) прибыль;

- Б) чистая прибыль;
- В) выручка от реализации;
- Г) нет правильного варианта ответа.

21. Сопоставляя выручку от реализации продукции и себестоимость, можно определить:

- А) прибыль;
- Б) доход;
- В) амортизационные отчисления;
- Г) собственные средства предприятия.

22. Назовите функции прибыли:

- А) является источником формирования доходной части бюджета;
- Б) является источником формирования ресурсов предприятия;
- В) создает заинтересованность предпринимателей в совершенствовании своей деятельности;
- Г) все варианты верны.

23. Рентабельность предприятия — это:

- А) получаемая предприятием прибыль;
- Б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала;
- В) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств;
- Г) отношение прибыли к цене изделия.

24. Назовите основные факторы роста рентабельности:

- А) улучшение использования производственных фондов;
- Б) сокращение расходов сырья и материалов;
- В) повышение качества продукции;
- Г) все варианты верны.

ВАРИАНТ № 4

Выберите один вариант ответа

1. Важнейшей задачей предприятия является:

- А) создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия;
- Б) получение дохода от реализации потребителям производимой продукции;
- В) недопущение сбоев в работе предприятия;
- Г) нет правильного варианта ответа.

2. Приказы, распоряжения, указания относятся к:

- А) экономическим методам управления;
- Б) социально-психологическим методам управления;
- В) организационно-административным методам управления;
- Г) нет правильного варианта ответа.

3. Форма распорядительного воздействия, обязательная для исполнения в пределах конкретной функции управления и структурного подразделения:

- А) приказ;
- Б) распоряжение;
- В) указания;
- Г) инструкции.

4. Этот способ воздействия, эффективен только в том случае, когда руководитель обладает большой полнотой власти или пользуется непререкаемым авторитетом:

- А) командование;
- Б) требование;
- В) побуждение;
- Г) вовлечение.

5. Этот вид плана служит средством обеспечения ритмичного выпуска продукции и доводит плановое задание до рабочих:

- А) стратегический план;
- Б) текущий план;
- В) оперативный план;
- Г) нет правильного варианта ответа.

6. В каком разделе бизнес-плана содержатся сведения о персонале, квалификационные требования?

- А) план маркетинга;
- Б) организационный план;
- В) финансовый план;
- Г) план производства.

7. В каком разделе бизнес-плана приводятся методы ценообразования, схема распространения товаров и т.д.

- А) финансовый план;
- Б) организационный план;
- В) план маркетинга;
- Г) план производства.

8. Данный вид контроля осуществляется в процессе исполнения плановых заданий, с целью своевременного выявления отклонений, препятствующих исполнению решений в полном объеме:

- А) предварительный контроль;
- Б) финансовый контроль;
- В) заключительный контроль;
- Г) текущий контроль.

9. Данный вид контроля организуется как разовое мероприятие, имеющее целевой характер:

- А) текущий контроль;
- Б) финансовый контроль;
- В) заключительный контроль;
- Г) выборочный контроль.

10. Издержки производства представляют собой:

- А) расходы, непосредственно связанные с производством;
- Б) затраты на подготовку производства;
- В) затраты, связанные с совершенствованием продукции, повышением квалификации работников;
- Г) суммарные затраты на производство и продажу продукции, выраженные в денежной форме.

11. Полная себестоимость продукции включает:

- А) затраты цеха на производство данного вида продукции;
- Б) цеховую себестоимость и общехозяйственные расходы;
- В) затраты на производство и реализацию продукции;
- Г) коммерческие расходы.

12. Назовите пути снижения себестоимости:

- А) снижение трудоемкости продукции;
- Б) снижение производительности труда;
- В) переход на другую систему уплаты налогов;
- Г) нет правильного варианта ответа.

13. Как называется цена, которая устанавливается по согласованию сторон на определенные сроки и объемы продукции?

- А) договорная;
- Б) государственная;
- В) мировая;
- Г) биржевая.

14. Увеличение налога на прибыль производителей товаров может привести к отпускной цены.

- А) уменьшению;
- Б) увеличению;
- В) стабилизации;
- Г) нет правильного варианта ответа.

15. Назовите цену, которая формируется в сфере торговли:

- А) оптовая цена;
- Б) свободно - отпускная;
- В) закупочная;
- Г) розничная.

16. Что не является элементом отпускной цены?

- А) себестоимость;
- Б) НДС;
- В) прибыль;
- Г) все ответы верны.

17. Оптовая цена предприятия складывается:

- А) из полной себестоимости продукции и налога на добавленную стоимость;
- Б) полной себестоимости продукции и прибыли;
- В) издержек и наценки посреднических организаций;
- Г) затрат на производство продукции и нормы прибыли.

18. Государственное регулирование ценообразования распространяется на:

- А) хлеб и хлебобулочные изделия;
- Б) коммунальные платежи;
- В) лекарственные средства;
- Г) все ответы верны.

19. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие росту цен:

- А) ажиотажный спрос;
- Б) снижение издержек производства;
- В) конкуренция;
- Г) расширение прямых связей.

20. Денежные средства, поступающие на расчетный счет предприятия за реализованную продукцию, называют:

- А) валовая прибыль;
- Б) чистая прибыль;
- В) выручка от реализации;
- Г) нет правильного варианта ответа.

21. Прибыль предприятия является:

- А) источником финансирования производственных и социальных расходов;
- Б) источником дополнительного финансирования работников;
- В) показателем эффективности деятельности предприятия;
- Г) все ответы верны.

22. Расходы предприятия по оплате услуг банка включаются:

- А) в амортизационные отчисления;
- Б) в себестоимость продукции;
- В) в выручку от реализации;
- Г) в прибыль.

23. Назовите показатели эффективности деятельности предприятия:

- А) доход;
- Б) рентабельность;
- В) налоги в бюджет;
- Г) средства на счетах.

24. Как рассчитать рентабельность?

- А) как отношение прибыли к себестоимости без учета эффективности использования производственных фондов;
- Б) как отношение прибыли к сумме основных фондов и оборотных средств;
- В) все варианты верны;
- Г) нет правильного варианта ответа.

ВАРИАНТ № 5

Выберите один вариант ответа

1. Эффективность экономических методов управления определяется:

- А) формой собственности и ведения хозяйственной деятельности;
- Б) системой материального вознаграждения;
- В) принципами хозяйственного расчета;
- Г) все ответы верны.

2. Назовите форму распорядительного воздействия, которая направлена на оперативное регулирование управленческим процессом:

- А) приказ;
- Б) распоряжение;
- В) указания;
- Г) инструкции.

3. Назовите прием косвенного убеждения посредством шутки, иронического замечания:

- А) намек;
- Б) похвала;
- В) совет;
- Г) побуждение.

4. Результатом управленческой деятельности руководителя является:

- А) управленческое решение;
- Б) информация;
- В) готовое изделие;
- Г) нет правильного варианта ответа.

5. 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.

6. Этот раздел бизнес-плана готовится только теми предпринимателями, которые собираются заниматься изготовлением продукции:

- А) план маркетинга;
- Б) организационный план;
- В) финансовый план;
- Г) план производства.

7. Назовите раздел бизнес-плана в котором кратко и четко определяются все направления деятельности фирмы:

- А) резюме;
- Б) план производства;
- В) организационный план;
- Г) финансовый план.

8. Данный вид контроля проводится до принятия решения в целях предупреждения неверных или необоснованных решений:

- А) предварительный контроль;
- Б) оперативный контроль;

В) заключительный контроль;

Г) текущий контроль.

9. Данный вид контроля строится как целостная система, постоянно функционирующая в организационной структуре:

А) стратегический контроль;

Б) финансовый контроль;

В) полный контроль;

Г) выборочный контроль.

10. В состав статьи «Цеховые расходы» входят затраты:

А) цеха на выполнение технологических операций;

Б) предприятия на производство данного вида продукции;

В) цеха на управление производством;

Г) цеха на выполнение технологических операций и управление цехом.

11. Укажите, какая из статей затрат на производство продукции относится к категории условно-постоянных:

А) основная заработная плата рабочих;

Б) заработная плата административно-управленческого персонала;

В) затраты на сырье и основные материалы;

Г) затраты на сырье и вспомогательные материалы.

12. К затратам предприятия на производство продукции относят:

А) производственную себестоимость;

Б) полную себестоимость;

В) коммерческие расходы;

Г) нет правильного варианта ответа.

13. Что входит в структуру цены:

А) себестоимость;

Б) прямые налоги;

В) косвенные налоги;

Г) рентабельность.

14. Какова стандартная ставка НДС ?

А) 5%;

Б) 18%;

В) 20%;

Г) 35%.

15. Что не является элементом отпускной цены?

А) себестоимость;

Б) торговая надбавка;

В) прибыль;

Г) НДС.

16. Цена, которая освобождена от ценового вмешательства государства, формируется под воздействием конъюнктуры рынка, законов спроса и предложения:

А) договорная;

Б) регулируемая;

В) свободная;

Г) фиксированная.

17. Государственное регулирование ценообразования отсутствует на:

А) топливо, реализуемое населению;

Б) хлеб и хлебобулочные изделия;

В) одежду и обувь;

Г) тарифы на городские виды транспорта.

18. Из ниже перечисленных, назовите факторы, способствующие снижению цен:

А) ажиотажный спрос;

- Б) расширение прямых связей;
- В) низкая эффективность использования оборудования;
- Г) спад производства.

19. Как называется цена, отражающая уникальные и редкие свойства товара?

- А) государственная;
- Б) договорная;
- В) биржевая;
- Г) аукционная.

20. Прибыль предприятия является:

- А) источником финансирования производственных и социальных расходов;
- Б) источником дополнительного финансирования работников;
- В) показателем эффективности деятельности предприятия;
- Г) все ответы верны.

21. Как называется разница доходов и расходов предприятия до уплаты налогов?

- А) валовая прибыль;
- Б) чистая прибыль;
- В) выручка от реализации;
- Г) нет правильного варианта ответа.

22. Из каких источников предприятие в виде налогов отчисляет средства в бюджет?

- А) прибыль;
- Б) из оборотных средств предприятия;
- В) из основных средств предприятия;
- Г) из заемных средств предприятия.

23. Рентабельность предприятия — это:

- а) получаемая предприятием прибыль;
- б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала;
- в) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств;
- г) отношение прибыли к цене изделия.

24. Назовите основные факторы роста рентабельности:

- А) повышение эффективности использования трудовых ресурсов;
- Б) рост производительности труда;
- В) повышение качества продукции;
- Г) все варианты верны.

Эталон ответов

№ вопроса	№ варианта				
	1	2	3	4	5
1	г	г	а	б	г
2	в	б	а	в	в
3	г	а	г	б	а
4	а	б	а	б	а
5	в	г	в	в	б
6	а	б	г	б	г
7	а	в	г	в	а
8	в	а	а	г	а
9	в	г	б	г	в
10	в	в	г	г	г

11	б	г	б	в	б
12	б	г	в	а	а
13	в	в	а	а	а
14	а	в	г	б	б
15	а	а	в	г	б
16	г	а	б	г	в
17	б	в	г	б	в
18	в	г	в	г	б
19	в	а	б	а	г
20	а	а	б	в	г
21	в	а	а	г	а
22	г	в	г	б	а
23	б	б	б	б	б
24	в	а	г	в	г

**Оценочные средства для проверки остаточных знаний за предыдущий период
МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК4.3)**

Вариант1

1. В результате прохождения процедуры отбора принятия на работу граждане подают ...

- а) резюме;
- б) письменное заявление;
- в) анкету.

2. Заявление о приеме на работу составляется ...

- а) автоматизированным способом;
- б) ручным способом;
- в) все ответы верны.

3. В заявлении о приеме на работу указываются следующие данные:

- а) адресат, автор, место проживания, наименование вида документа, текст с указанием должности;
- б) адресат, автор, место проживания, наименование вида документа, текст с указанием должности, подпись заявителя, дата составления;
- в) нет верного ответа.

4. Основной формой реализации права на труд является заключение...

- а) договора;
- б) трудового договора;
- в) контракта.

5. Основные требования к содержанию договора - ...

- а) его соответствие существующему трудовому законодательству;
- б) его соответствие существующему трудовому законодательству и локальным актам организации;
- в) его соответствие ТК РФ.

6. Приказ о приеме работника на работу имеет унифицированную форму - ...

- а) Т-1;
- б) Т-2;

в) Т-3.

7. Личная карточка является основным учетным документом работника и имеет унифицированную форму - ...

а) Т-1;

б) Т-2;

в) Т-3.

8. Характеристика – это...

а) официальный документ, который выдает администрация предприятия своему сотруднику при решении целого ряда вопросов;

б) официальные анкетные данные;

в) оценка моральных и деловых качеств.

9. Документ, который автор составляет самостоятельно – это...

а) автобиография;

б) резюме;

в) анкета.

10. Основным документом, подтверждающим трудовую деятельность и трудовой стаж работника, называется ...

а) трудовая книжка;

б) личная карточка;

в) трудовой договор.

Вариант 2

1. Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, называется...

а) договор;

б) акт приема передачи;

в) инструкция.

2. Договор считается заключенным, когда между сторонами...

а) нет претензий;

б) достигнуто соглашение по всем пунктам;

в) не существует разногласий.

3. Для приобретения товаров стороны вступают в отношения по поставке продукции организацией – поставщиком организации-потребителю. Эти отношения оформляются...

а) договором сбыта;

б) договором поставки;

в) договором купли-продажи.

4. Протокол разногласий к договору составляется в ...

а) одном экземпляре;

б) двух экземплярах;

в) трех экземплярах.

5. Доверенность – это...

а) документ, который уполномочивает представлять интересы лица, выдавшего доверенность, лицу, ее получившему, перед третьими лицами;

б) документ, определяющий статус пользователя;

в) правовой акт, который уполномочивает представлять интересы лица, выдавшего доверенность, лицу, ее получившему, перед третьими лицами ;

6. Реквизиты официальной доверенности:

- а) название вида документа, полное наименование организации, выдавшей доверенность, и его адрес, номер, дата выдачи доверенности, срок действия, должность, ФИО лица, которому доверяется получить ценности, денежные средства;
- б) название вида документа, полное наименование организации, выдавшей доверенность, номер, дата выдачи доверенности, должность, ФИО лица, которому доверяется получить ценности, денежные средства;
- в) нет верного ответа.

7. Документ, которым оформляют прием и отправку груза, перемещение или отпуск материальных ценностей, называется...

- а) накладная;
- б) счет-фактура;
- в) наряд.

8. Документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, об учете выработки и расчете причитающейся зарплаты...

- а) накладная;
- б) счет-фактура;
- в) наряд.

9. Требование о добровольном устранении нарушения законодательства – это...

- а) приказ;
- б) исковое заявление;
- в) претензия.

10. Требование к компетентному органу о защите нарушенного права организации...

- а) претензия;
- б) исковое заявление;
- в) сопроводительное письмо.

Вариант 3

1. Документооборот – это...

- а) условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета и исполнения;
- б) движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления адресату;
- в) отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

2. Централизованная форма организации работы с документами применяется на...

- а) предприятиях с малым документооборотом;
- б) предприятиях с крупным документооборотом;
- в) все ответы верны.

3. Форма работы с документами, при которой все операции выполняются в структурных подразделениях предприятия, называется...

- а) централизованной;
- б) децентрализованной;
- в) нецентрализованной.

4. Перечень документов, необходимых для управленческой деятельности конкретной организации, содержащий характеристику каждого документа, его юридического статуса и этапов документирования, называется...

- а) ведомость;
- б) табель форм документов;
- в) табель.

5. Как называются формы документов, включенные в табель, и закрепляющие результаты проведенной унификации состава и форм документов организации?

- а) ведомость документов;
- б) альбом форм документов;
- в) книга учета документов.

6. Под организационной, финансово-экономической, научно-технической и иной используемой в организации информацией, обладающей реальной или потенциальной ценностью для сторонних лиц, заинтересованных в ее получении, но не имеющих законных оснований для свободного ознакомления с ней, понимается...

- а) коммерческая тайна;
- б) локальный акт;
- в) договор купли-продажи.

7. Работа по обеспечению сохранности конфиденциальных документов, как правило, на малых предприятиях организуется...

- а) секретарем-референтом;
- б) руководителем канцелярии;
- в) делопроизводителем.

8. Индекс – это...

- а) условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета и исполнения;
- б) цифровое или буквенно-цифровое обозначение дела в номенклатуре дел организации, наносимое на его обложку;
- в) нет верного ответа.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении...

- а) недели;
- б) дня;
- в) трех дней.

10. Фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем индекса и даты с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах, называется ...

- а) номенклатурой дел;
- б) контролем исполнения документов;
- в) регистрацией служебных документов.

Вариант 4

1. В соответствии с назначением все технические средства можно разбить на следующие группы:

- а) средства для составления документов; копировальная и множительная техника; средства обработки информации;
- б) средства хранения, поиска и передачи документов; техника управленческой связи;
- в) все ответы верны.

2. Оргтехника – это

- а) технические средства, используемые в управлении и делопроизводстве;
- б) технические средства, используемые в управлении;
- в) технические средства, используемые в делопроизводстве.

3. Технические средства, используемые для составления документов, классифицируют по ...

- а) способу создания документов;
- б) по субъекту;
- в) по объекту.

4. Рукописным способом зачастую набрасывают ...

- а) первый вариант будущего документа;
- б) заявления, автобиографии, расписки, некоторые финансовые документы;
- в) все ответы верны.

5. Рукописным способом заполняют трафаретные документы:

- а) анкеты, личные листки по учету кадров, табели учета рабочего времени и т.п.
- б) анкеты, табели учета рабочего времени, трудовые договора, чеки;
- в) нет верного ответа.

6. Доступный и экономичный способ создания различного вида документов это...

- а) пишущая машинка;
- б) ПК;
- в) диктофонная техника.

7. Основой современной организации рациональной и оперативной работы по созданию и обработке огромного потока документов в организациях стали

- а) ПК;
- б) пишущие машинки;
- в) диктофонная техника.

8. Наибольшей популярностью в настоящее время пользуются ПК фирмы ...

- а) IBM и DEC;
- б) Apple;
- в) все ответы верны.

9. На практике используется множество программ для редактирования текстов. Эти программы называют ...

- а) текстовыми редакторами;
- б) текстовыми процессорами;
- в) все ответы верны.

10. Под телекоммуникациями понимают ...

- а) сети компьютеров, объединенных линиями или каналами связи, благодаря которым территориально удаленные компьютеры могут обмениваться данными друг с другом;
- б) сети компьютеров, не объединенных линиями или каналами связи, благодаря которым территориально удаленные компьютеры могут обмениваться данными друг с другом;
- в) нет верного ответа.

Ключ к тесту

Вариант 1

- 1.б
- 2.б
- 3.б
- 4.б
- 5.а
- 6.а
- 7.б
- 8.а
- 9.а
- 10.а

Вариант 2

- 1.а
- 2.б

3.б
4.в
5.а
6.а
7.а
8.в
9.в
10.б

Вариант 3

1.б
2.б
3.б
4.б
5.б
6.а
7.а
8.а
9.в
10.в

Вариант 4

1.в
2.а
3.а
4.в
5.а
6.а
7.а
8.в
9.в
10.а

Критерии оценки теста:

Оценка уровня подготовки		
Балл (отметка)	Результат	
5	Отлично	более 89% правильных ответов
4	Хорошо	70%-89% правильных ответов
3	Удовлетворительно	51%-69% правильных ответов
2	Неудовлетворительно	менее 51% правильных ответов

3.2. Комплект заданий для самостоятельной работы.

3.2.1 Темы самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Осваиваемые компетенции	Объем в часах
1	2	3	4	5
	МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения			
	Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании			
	Цели, задачи и миссия туристской организации.	Составление планов-конспектов, изучение рекомендованной учебной литературы и непосредственная работа с лекционным материалом	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Координация и регулирования деятельности функционального подразделения.	Изучение нормативно-правовых документов Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов,	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения			
	Предмет и задачи планирования. Сущность планирования.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	План как инструмент внутрифирменного планирования	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2

Методы разработки планов предприятия Технология планирования.	Изучение нормативно-правовых документов Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	
Тема 3. Организация делового общения			
Система коммуникаций организации.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов,	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Взаимодействие с потребителями услуг	Изучение нормативно-правовых документов Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Тема 4 Групповая динамика.			
Руководство: власть и влияние.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Групповая динамика	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Конфликты. Основные элементы конфликта. Источники и причины конфликтов.	Изучение нормативно-правовых документов Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Тема 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения			
Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.	Изучение нормативно-правовых документов Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов	Изучение нормативно-правовых документов Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2

	контроля.			
	Поведенческие аспекты контроля.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Себестоимость и ее виды.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства			
	Тема 1. Документация функционального подразделения компании			
	Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 Реквизиты документов.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Тема 2. Системы документации подразделения			
	Общие требования к текстам и оформлению документов.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Организационная документация.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Документирование трудовых правоотношений	Работа с лекционным материалом, изучение	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	1

		рекомендованной литературы Составление планов-конспектов		
	Тема 3 Использование современной техники при работе с документацией.			
	Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы Составление планов-конспектов	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2
	Автоматизированные технологии работы с документами.	Работа с лекционным материалом, изучение рекомендованной литературы	ОК1-09; ПК 4.1-4.3	2

**3.3 Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации
Вопросы для подготовки к экзамену МДК.0401 Управление деятельностью
функционального подразделения
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК 4.3)**

1. Значение туризма в жизни общества.
2. Факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.
3. Права и обязанности туристов.
4. Государственное регулирование в сфере туризма.
5. Хартия туриста.
6. Основные положения Кодекса Туриста.
7. Организация работы предприятия. Внешняя среда организации.
8. Организация работы предприятия. Внутренняя среда организации.
9. Типы организационных структур предприятия.
10. Виды и методы сбора информации.
11. Стратегическое планирования. Процесс планирования.
12. Цели предприятия.
13. Общие правила эффективного планирования.
14. Миссия предприятия
15. Анализ альтернатив стратегического планирования.
16. Выбор альтернатив стратегического планирования.
17. Реализация стратегии.
18. Оценка реализации стратегии.
19. Тактическое и текущее планирования. Основные этапы. Реализация текущих планов.
20. Концепция реорганизации и развития туризма в России.
21. Правовое регулирование туристской деятельности.
22. Управленческое решение. Классификация управленческих решений.
23. Методы принятия решения.
24. Уровни принятия решения.
25. Конфликты. Основные элементы конфликта.
26. Виды конфликтов.
27. Причины конфликтов в организации.
28. Стресс. Причины стресса.
29. Основные причины стресса.
30. Организация финансовых отношений.

31. Кругооборот оборотных средств и эффективность их использования.
32. Состав и структура источников финансовых ресурсов.
33. Сущность финансов и их функции в туризме.
34. Основные элементы внутренних и внешних финансовых отношений туристского предприятия.
35. Источники формирования финансовых ресурсов в туризме.
36. Организация отчетности в туризме. Статистическая отчетность.
37. Понятие и состав бухгалтерской отчетности.
38. Основные требования, предъявляемые к бухгалтерской отчетности.
39. Порядок составления бухгалтерской отчетности.
40. Назначение, структура и содержание бухгалтерского баланса.
41. Основные задачи бухгалтерского учета.
42. Бухгалтерский учет - выполняет ряд функций управления организацией.
43. Инвестиционные проекты в туризме.
44. Формы инвестиций.
45. Принципы и методы маркетинговых исследований.
46. Методы разрешения конфликтной ситуации в организации.
47. Принятие решения. Метод – Дельфы.
48. Выбор миссии предприятия.
49. Методы проектирования организационных структур предприятия.
50. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности.

Задачи для подготовки к экзамену МДК.0401 Управление деятельностью функционального подразделения
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК 4.3)

Задание 1. 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?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.

Задание 3. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Менеджер туристской фирмы называет по телефону стоимость путевки, однако при последующем обращении фирму клиент узнает, что цена тура на 50 долларов (евро) выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к туристской фирме статью 12 Закона « О защите прав потребителей» о недостоверной информации?

Задание 4. 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?

Задание 5. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден?

Задание 6. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Можно ли для получения визы использовать приглашение, полученное по факсу или электронной почте?

Задание 7. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

В аэропорту прибывших туристов не встретили. Туристы волнуются. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Задание 8. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Группа находится в аэропорту вылета. Из-за плохих метеоусловий трижды объявляли задержку вылета самолета. Туристы ожидают рейс уже девять часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Часть группы отказывается от полета. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Задание 9. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Группа туристов, вылетающих на маршрут, прошла регистрацию в аэропорту, туристы сдали багаж. Объявлена посадка в самолет. Однако на посадку двое туристов не пришли. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Задание 10. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

Прибыв с группой туристов на маршрут в Хабаровск, руководитель группы обнаруживает, что забыл доверенность дома. Каковы его действия?

Задание 11. Проанализируйте ситуацию и ответьте на поставленный вопрос.

В каком случае турист вправе требовать возмещения морального ущерба? Как определяется размер морального вреда?

Задание 12. Пожилая туристка П. Приобрела туристскую путевку на море у агента А., в информационном листке к туру указывалось, что отель, где будет проживать туристка, находится в 50 метрах от моря. Прибыв на место, туристка П. Обнаружила, что эти 50 метров представляют собой длинную крутую лестницу.

Вернувшись в г. Астрахань туристка П. Предъявила претензии, потребовав компенсации в размере 25 % от стоимости тура и возмещения морального вреда.

Определите, к кому должна предъявить претензии туристка П.? Имеет ли право туристка П. На компенсацию? Если да, то, в каком размере? Объясните свой ответ.

Задание 13. Туристы А. И Б. приобрели туристскую путевку из группового тура в Турцию, с проживанием в отеле *** в двухместном номере с отдельными кроватями. Прибыв на место, они получили 2-х местный номер с двуспальной кроватью.

Проведя две недели в Турции туристы А. и Б. вернулись в Москву, где предъявили отправляющей турфирме претензии, потребовав компенсации морального вреда.

Имеют ли по закону туристы А. и Б. право на компенсацию вреда? Как доказать наличие морального вреда? Решите исход дела в судебном порядке.

Задание 14. Туристка С. приобрела тур в Бразилию. В местном уличном кафе, неподалеку от отеля, в котором они проживали, туристка С. и другие члены туристской группы завтракали, обедали и ужинали. К сожалению, в кафе постоянно кружили осы, на которых у туристки С. появилась аллергия, о существовании коей туристка узнала, будучи несколько раз укушенной осами в названном кафе. В результате туристке С. приходилось обедать за свой счет в другом кафе закрытого типа.

Вернувшись в г. Саратов она предъявила претензии турфирме, потребовав возмещения стоимости обедов /были представлены кассовые чеки/ , 50% от стоимости тура и компенсации морального вреда в размере 200 долларов.

Решите исход дела. Имеет ли туристка С. право на компенсацию морального вреда?

Каким образом определяется размер компенсации морального вреда?

Задание 15. Туроператор А. предоставил турагенту В. свой турпродукт для реализации.

Турагент В. предоставил данный турпродукт турагенту С., который создал за счет собственных средств рекламный продукт о турпродукте туропераора А.

Клиент П. Приобрел у турагента С. тур. Вернувшись из поездки, он предъявил претензии:

1. на несоответствие тура рекламе
2. на не качественность предоставляемых туристических услуг
3. на отсутствие сервиса в самолете

К кому в каждом из представленных вариантов должны быть предъявлены претензии? Каковы правила рекламы турпродукта? Кто несет ответственность за качество

обслуживания в общественном транспорте и иных видах транспорта?

Задание 16. Турист М. приобрел тур в Египет, во время оформления тура ему предоставили для ознакомления договор о предоставлении туристских услуг, и туристскую путевку для заполнения. Получив на руки отрывной талон от туристской путевки и информационный листок, турист М. отправился в путешествие.

Вернувшись из Египта, турист М. пришел к выводу, что услуги, которые ему предоставлялись, не соответствовали рекламным, предъявив претензии фирме турист М. потребовал возвращения ему стоимости тура.

Фирма отказала ему в удовлетворении претензий, заявив, что без договора об оказании туристских услуг его требования являются не основательными.

Решите дело? Перечислите документы, которые должны оформляться при продаже тура и передаваться в руки туристу?

Задание 17. Турагент П. Продал турпродукт путешествие в Анталию туристу Р. Во время совершения тура турист М. сломал ногу:

1. при подъеме по мраморной лестнице ведущей к его номеру
2. при совершении экскурсии в горную местность в присутствии экскурсовода и гида
3. при прогулке по городу в свободное время, по причине нахождения в состоянии алкогольного опьянения
4. при спуске по трапу самолета.

Решите дело? С учетом представленных вариантов определите, кто будет нести ответственность за происшествие, произошедшее с туристом?

Задача 18. Группа туристов заехала в один из болгарских отелей уровня "четыре звезды". В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Задача 19. В одном из отелей Антальи руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из России, аргументируя это тем, что русские туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из России, расселяется группа немецких туристов.

Задача 20. В одном из номеров отеля Афин повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере \$1200.

Задача 21. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Задача 22. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не

видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Вопросы для подготовки к экзамену
МДК.0402 Современная оргтехника и организация делопроизводства
(ОК 01-ОК 09; ПК 4.1 – ПК 4.3)

1. Характеристика средств оргтехники Техническая база делопроизводства
2. Служебные письма. Виды. Состав реквизит
3. Служебные справки. Виды. Состав реквизитов
4. Объяснительная записка. Виды. Состав реквизитов
5. Приказы по основной деятельности. Состав реквизитов
6. Выписки из приказа. Состав реквизитов
7. Служебные акты. Состав реквизитов
8. Протокол Виды. Состав реквизитов
9. Выписка из протокола. Состав реквизитов
10. Указания. Состав реквизитов
11. Распоряжения. Состав реквизитов
12. Докладные записки. Виды. Состав реквизитов
13. Составление и оформление договоров
14. Телеграммы. Виды. Составные части
15. Телефонограммы. Составные части

Задачи для подготовки к экзамену

Задание 1.

Особенности транспортировки и хранения документов.

Задание 2.

Особенности оформления шенгенской визы на срок до трехмесяцев.

Задание 3.

Оформите акт.

Акт No 00 от 00.00.0000.

О приеме-передаче документов.

Основание:

приказ No 789 от 25.02.2019.

Составлен комиссией в составе:

председатель зам. генерального директора А.А. Петров,

члены комиссии-менеджер старшего звена С.А. Павлова, начальник отдела сбыта С.Ю.

Соколов, зав. канцелярией А.П. Лисикова, специалист по кадрам А.С. Тонких, офис-менеджер М.И.Горкина.

3 апреля 2019г.

комиссией проведена проверка приема-передачи документов. По итогам проверки установлено, что С.А. Павлова предала М.И. Гошкиной следующие документы:

- 1.Бланки строгой отчетности в количестве 70 штук.
- 2.Нормативноправовые документы по деятельности ОАО.

Передал: С.А. Павлова

Принял:

М.И. Гошкина. Составлен в трех экземплярах (1й –С.А.Павлова,;2-й –М.И. Гошкина, 3-й –канцелярия)

Задание 4. Оформите письмо.ЗАО «Монолит».

Проспект Мира, 45, Москва, Россия, 129110.

тел.280-16-32, факс 288-01-03, 29.12.2019

№ 19.

На № 6-39-48 от 20.12.2019.

О передаче документации,.

Уважаемый Борис Петрович! На Ваш запрос сообщаем, что в начале июня главный инженер ЗАО «Монолит»

Смердов А.Ф. будет на отраслевом совещании. Смердов А.Ф. передаст Вам копию всей документации на совместное использование средств для строительства складского комплекса и даст консультацию по тем вопросам, которые могут у Вас возникнуть в процессе ознакомления с соответствующими документами. Директор ЗАО «Монолит» Наумов И.И.

Цветкова 281-36-48. Директору ЗАО

«Мотор»Б.П.Климову, ул.Белозерская, д.12, Москва, 127014.

Задание 5.

Оформите приказ. Приказ по организационной деятельности об итогах работы с документами в прошедшем году. В констатирующей части укажите на низкую требовательность руководителей подразделений к качеству подготовки документов и контроля за их исполнением. В распорядительной части обратите внимание руководителей на повышение требовательности к работникам в части работы с документами. Дайте задание работнику, отвечающему за делопроизводство, на разработку мер по улучшению этой работы. Задание секретарю делопроизводителя – разработать перечень мер по организации делопроизводства.

Задание 6

Особенности средств составления, изготовления текстовых документов.

Задание 7

Особенности оформления визы для детей

3.3 Оценочные средства для проверки результатов освоения программы профессионального модуля по практике

Общие положения

Целью проверки результатов освоения программы профессионального модуля по учебной и (или) производственной практике является оценка профессиональных и общих компетенций, практического опыта и умений.

Аттестация по итогам учебной практики проводится на основании результатов ее прохождения, отраженных в аттестационном листе учебной практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций (наличие положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и университета об уровне освоения профессиональных компетенций; наличие положительной характеристики на обучающегося по освоению общих компетенций и профессиональных компетенций в период прохождения практики; наличие дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику).

Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Перечень видов работ учебной практики по МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения,

Виды работ	Коды проверяемых	Документ, подтверждающий
-------------------	-------------------------	---------------------------------

	результатов	качество выполнения работ
	У	
1. Изучение основных правил техники безопасности	У1	аттестационный лист о прохождении практики
2. Технология организации работы структурного подразделения компании	У1-У19	
3. Планирование деятельности структурного подразделения	У1-У19	
4 Групповая динамика.	У1-У19	
5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	У1-У19	
Дифференцированный зачет.		

Перечень видов работ учебной практики по МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

Виды работ	Коды проверяемых результатов	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
	У	
1. Изучение основных правил техники безопасности	У1	аттестационный лист о прохождении практики
2. Документация функционального подразделения компании	У1-У19	
3. Организационная документация	У1-У19	
4. Распорядительные документы	У1-У19	
5. Общие требования к текстам и оформлению документов	У1-У19	
6. Современная оргтехника и организация делопроизводства.	У1-У19	
Дифференцированный зачет.		

Перечень видов работ производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

Виды работ	Коды проверяемых результатов			Документ, подтверждающий качество выполнения работ
	ПК	ОК	ПО	
1. Ознакомление с правилами охраны труда и техники безопасности. Прохождение инструктажа.		ОК 1-ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3, ПО4, ПО5, ПО6	аттестационный лист о прохождении практики
1. Общее знакомство с учреждением и рабочими местами практики	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1-ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3, ПО4, ПО5, ПО6	

2. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
3. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
4. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
5. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
6. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
7. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
8. Технология организации работы структурного подразделения компании	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
9. Планирование деятельности структурного подразделения	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
10. Планирование деятельности структурного подразделения	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4,

			ПО5, ПО6
11. Обработка фактического материала.	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ОК 1- ОК 9	ПО1, ПО2, ПО3 ПО4, ПО5, ПО6
12. Анализ выполненной работы. Оформление отчета.		ОК 1- ОК 9	
Дифференцированный зачет.			

**Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по практике
МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения,**

1. Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристских агентств и туроператорских компаний.
2. Определение миссии туристской организации. Организация как функция управления подразделением.
3. Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления.
4. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.
5. Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность.
6. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий.
7. Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Стимулирование: сущность и формы.
8. Значение планирования как функция управления. План и его структура.
9. Виды планов. Необходимость и сущность планирования. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.
10. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Характеристика процесса планирования в организации и его этапы.
11. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический.
12. Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса.
13. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры.
14. Понятие делового общения, его особенности и виды. Межличностное общение и его проблемы. Механизм делового общения.
15. Способы общения и условия эффективного взаимодействия.
16. Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.
17. Коллектив и его особенности. Структуры и виды рабочих групп. Формальные и неформальные группы.
18. Понятие конфликта и его структурные компоненты.
19. Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.
20. Порядок составления документов. Требования к оформлению документов.
21. Организационно-распорядительная документация.
22. Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма.
23. Автоматизированные технологии работы с документами.

Учебная практика по МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

16. Характеристика средств оргтехники Техническая база делопроизводства
17. Служебные письма. Виды. Состав реквизит
18. Служебные справки. Виды. Состав реквизитов
19. Объяснительная записка. Виды. Состав реквизитов
20. Приказы по основной деятельности. Состав реквизитов
21. Выписки из приказа. Состав реквизитов
22. Служебные акты. Состав реквизитов
23. Протокол Виды. Состав реквизитов
24. Выписка из протокола. Состав реквизитов
25. Указания. Состав реквизитов
26. Распоряжения. Состав реквизитов
27. Докладные записки. Виды. Состав реквизитов
28. Составление и оформление договоров
29. Телеграммы. Виды. Составные части
30. Телефонограммы. Составные части

Критерии оценки	
Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа по учебной практике; - высокий уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); высокая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики первоначального практического опыта и умений; - высокий уровень его профессиональной подготовки.
Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа по учебной практике; - хороший уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); хорошая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики первоначального практического опыта и умений; - хороший уровень его профессиональной подготовки.
Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа по учебной практике; - удовлетворительный уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики первоначального практического опыта и умений; - удовлетворительный уровень его профессиональной подготовки.

<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, при условиях:</p>	<p>- отсутствие аттестационного листа по учебной практике; - низкий уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); низкая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики первоначального практического опыта и умений; - низкий уровень его профессиональной подготовки.</p>
--	---

Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

1. Значение туризма в жизни общества.
2. Факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.
3. Права и обязанности туристов.
4. Государственное регулирование в сфере туризма.
5. Хартия туриста.
6. Основные положения Кодекса Туриста.
7. Организация работы предприятия. Внешняя среда организации.
8. Организация работы предприятия. Внутренняя среда организации.
9. Типы организационных структур предприятия.
10. Виды и методы сбора информации.
11. Стратегическое планирования. Процесс планирования.
12. Цели предприятия.
13. Общие правила эффективного планирования.
14. Миссия предприятия
15. Анализ альтернатив стратегического планирования.
16. Выбор альтернатив стратегического планирования.
17. Реализация стратегии.
18. Оценка реализации стратегии.
19. Тактическое и текущее планирования. Основные этапы. Реализация текущих планов.
20. Концепция реорганизации и развития туризма в России.
21. Правовое регулирование туристской деятельности.
22. Управленческое решение. Классификация управленческих решений.
23. Методы принятия решения.
24. Уровни принятия решения.
25. Конфликты. Основные элементы конфликта.
26. Виды конфликтов.
27. Причины конфликтов в организации.
28. Стресс. Причины стресса.
29. Основные причины стресса.
30. Организация финансовых отношений.
31. Кругооборот оборотных средств и эффективность их использования.
32. Состав и структура источников финансовых ресурсов.
33. Сущность финансов и их функции в туризме.
34. Основные элементы внутренних и внешних финансовых отношений туристского предприятия.
35. Источники формирования финансовых ресурсов в туризме.
36. Организация отчетности в туризме. Статистическая отчетность.
37. Понятие и состав бухгалтерской отчетности.

38. Основные требования, предъявляемые к бухгалтерской отчетности.
39. Порядок составления бухгалтерской отчетности.
40. Назначение, структура и содержание бухгалтерского баланса.
41. Основные задачи бухгалтерского учета.
42. Бухгалтерский учет - выполняет ряд функций управления организацией.
43. Инвестиционные проекты в туризме.
44. Формы инвестиций.
45. Принципы и методы маркетинговых исследований.
46. Методы разрешения конфликтной ситуации в организации.
47. Принятие решения. Метод – Дельфы.
48. Выбор миссии предприятия.
49. Методы проектирования организационных структур предприятия.
50. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности.

Критерии оценки	
<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и университета об уровне освоения профессиональных компетенций; - наличие положительной характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; - полнота и своевременность представления дневника практики, отчета по практике в соответствии с заданием на практику руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки; - высокий уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); высокая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта; - высокий уровень его профессиональной подготовки; - собран значительный материал для написания отчета по практике.
<p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и университета об уровне освоения профессиональных компетенций; - наличие положительной характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; - полнота и своевременность представления дневника практики, отчета по практике в соответствии с заданием на практику руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки;

	<ul style="list-style-type: none"> - хороший уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); хорошая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта; - хороший уровень его профессиональной подготовки; - собран значительный материал для написания отчета по практике.
<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выполнены следующие условия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и университета об уровне освоения профессиональных компетенций; - наличие положительной характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; - недостаточная полнота и несвоевременность представления дневника практики, отчета по практике в соответствии с заданием на практику руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки; - удовлетворительный уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); удовлетворительная степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического опыта; - удовлетворительный уровень его профессиональной подготовки; - собран незначительный объем информации для написания отчета по практике.
<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, при условиях:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и университета об уровне освоения профессиональных компетенций; - отрицательная характеристика на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; - несвоевременность представления дневника практики, отчета по практике в соответствии с заданием на практику руководителю от образовательной организации для ознакомления и проверки; - низкий уровень теоретического осмысления студентом своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); низкая степень и качество приобретенных студентом за время прохождения практики практического;

	<ul style="list-style-type: none">- низкий уровень его профессиональной подготовки;- отсутствие отчета по практике.
--	--

3.4 Контрольно-оценочные материалы для сдачи экзамена квалификационного

Оцениваемые компетенции:

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.

Выполнение комплексного практического задания¹

Содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
<p>1. Планировать деятельность подразделения</p> <p>Задание 1. Перечислить виды организационных структур управления, указать их преимущества и недостатки, изучить сферы ответственности подразделений и работников.</p> <p>Задание 2. Рассмотреть штатное расписание туристского предприятия, изучить должностные инструкции различных работников.</p> <p>Приложить: штатное расписание, должностные инструкции работников</p>	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу</p>	<p>- проявление интереса к будущей профессии;</p> <p>- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;</p> <p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</p>

¹ Комплексное практическое задание будет представлено на экзамене в количестве вариантов, соответствующем количеству студентов.

	<p>членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	
<p>2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p> <p>Задание 1. Изучить права и обязанности сотрудников туристского предприятия.</p> <p>Задание 2. Изучить нормативную документацию туристского предприятия (приказы, распоряжения и т.п.).</p> <p>Приложить: договор между туристским предприятием и сотрудником, варианты внутренних документов туристского предприятия</p>	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,</p>	<p>- проявление интереса к будущей профессии;</p> <p>- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;</p> <p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</p>

	<p>потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>.</p>	
<p>3. Оформлять отчетно-планирующую документацию</p> <p>Задание 1. Перечислить основные организационно-распорядительные документы, указать их назначение, проанализировать правила оформления управленческих документов.</p> <p>Задание 2. Проанализировать документооборот туристского предприятия, основные реквизиты туристского предприятия, их назначение.</p> <p>Приложить: бланки документов туристского предприятия</p>	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в</p>	<p>- проявление интереса к будущей профессии;</p> <p>- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;</p> <p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</p>

	<p>профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	
--	--	--

Условия

1. Студенты могут воспользоваться калькуляторами, производственными календарями, нормативно-справочными материалами.

2. Критерии оценки:

«отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

«хорошо» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки.

«удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«неудовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

1.1 Критерии оценки знаний студентов на экзамене (дифференцированном зачете)

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.