

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ОПД.04 «Менеджмент»
для специальности
43.02.10 «Туризм »**

Форма обучения – заочная

Дербент 2024

Фонд оценочных средств дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ЕСЭд
(занимаемая должность)

Л.Д.Джавадова
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин

« 28 » 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю)	5
1.1. Результаты освоения дисциплины.....	5
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине	7
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	30
2.1.Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)	30
2.2.Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	30
2.3.Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	32
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	20

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
OK 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
OK 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		<ul style="list-style-type: none"> - эффективные методы принятия решений;
OK 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - использовать различные методы принятия решений; 	<ul style="list-style-type: none"> - стандарты качества в туризме;
OK 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; 	<ul style="list-style-type: none"> - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; - приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
OK 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять эффективное общение; - проводить инструктаж работников; 	<ul style="list-style-type: none"> - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
OK 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать качество работы персонала; 	<ul style="list-style-type: none"> - принципы эффективного контроля; - экономического субъекта; - систему методов управления; - методику принятия решений; - стили управления, коммуникации, принципы делового общения;
OK 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен, который проводится в *устной* форме.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольной работы* по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенции: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11.

Теоретический блок вопросов:

1. Основные понятия и управленческие категории туризма.
2. История развития менеджмента в туризме.
3. Особенности туризма как объекта управления.
4. Функция планирования.
5. Организационная функция.
6. Мотивация как функция управления.
7. Функция контроля.
8. Принципы менеджмента.
9. Место менеджмента в системе социально-экономических категорий.
10. Цикл менеджмента.
11. Анализ содержательных теорий мотивации.
12. Анализ миссий современных организаций.
13. Понятие среды организации.
14. Внешняя среда организации.
15. Внутренняя среда организации.
16. Понятие и классификация методов менеджмента.
17. Организационно-административные методы.
18. Экономические методы.
19. Социально-психологические методы.
20. Понятие и характеристика стилей управления.
21. Социальные факторы туристской деятельности.
22. Роль топ-менеджера в туризме.
23. Власть и личное влияние.
24. Требования к менеджеру, его авторитет.
25. Особенности управления персоналом туристской фирмы.
26. Содержание и виды управленческих решений.
27. Процесс принятия решений.
28. Методы принятия управленческих решений.
29. Особенности управленческих решений в туризме.
30. Условия эффективности управленческих решений.
31. Сущность конфликта.
32. Причины конфликтов в организации.
33. Типы конфликтов.

34. *Методы разрешения конфликта.*

35. *Природа и причины стресса.*

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.

Форма рубежного контроля – тестирование

Вопросы/задания рубежного контроля

Тестовые задания:

1. Методами управления в менеджменте называют:

- а) искусство управления персоналом на предприятии
- б) способы воздействия на коллективы и отдельных работников с целью осуществления координации их деятельности в процессе производства.
- в) управленические отношения в социально-экономических системах (организациях) в условиях рыночных отношений

2. Согласно «трансактному анализу» основными внутренними состояниями человека являются:

- а) Родственник
- б) Родитель
- в) Ребенок
- г) Подросток
- д) Юноша
- е) Взрослый

3. Планирование и материальное стимулирование относятся к:

- а) социально-психологическим методам управления;
- б) экономические методам управления;
- в) организационно-административным методам управления.

4. Что представляет собой процесс принятия управленческого решения:

- а) манера поведения, с помощью которой индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими.
- б) это сознательный выбор из имеющихся вариантов направления действий, позволяющий достичь поставленную цель
- в) обмен информацией между двумя и более людьми.

5. Что НЕ входит в функции контроля:

- а) сбор, обработка и анализ информации о результатах деятельности
- б) материальное стимулирование сотрудников по результатам труда
- в) сравнение результатов с плановыми показателями
- г) разработка мероприятий, необходимых для достижения целей
- д) повышение внутренней и внешней мотивации к труду
- е) соотношение финансовых ресурсов и поставленных целей

6. Как вы считаете, решение по реализации проекта нового банковского продукта в связи

с изменившимися условиями рынка, будет относится к:

- а) стратегическим решениям;
- б) оперативным решениям

7. Состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием различных неблагоприятных факторов, это:

- а) конфликт
- б) стресс
- в) процесс принятия решения

8. Согласно методике «Решетка менеджмента» самым продуктивным типом менеджера является:

- а) тип 1:1
- б) тип 5:5
- в) тип 9:9

9. Характерные черты поведения, приемов, действий, используемых руководителем в процессе управления, это:

- а) стиль управления;
- б) стиль влияния;
- в) стиль лидерства.

10. Как Вы считаете, решение, обусловленное житейской мудростью, будет относится к:

- а) решениям, основанным на суждениях;
- б) рациональным решениям

11. Отметьте несколько стилей руководства:

- а) авторитарный
- б) поведенческий
- в) демократический
- г) ситуационный
- д) либеральный
- е) системный

12. Отметьте основные виды контроля:

- а) начальный
- б) предварительный;
- в) внешний
- г) текущий;
- д) внутренний
- е) систематический
- ж) заключительный (итоговый)

13. Верно ли утверждение, что человек, находящийся в состоянии «Взрослый», обнаруживает себя в контроле, требованиях, догмах, санкциях, заботе?

- а) Да
- б) Нет

14. Расположите в правильном порядке этапы процесса принятия управленческого решения:

- а) Формулирование критериев и ограничений принятия решений.
- б) Выявление и анализ альтернатив, выбор лучшего варианта.
- в) Выявление и диагностика проблемы(структуроирование проблемы, постановка цели (чего мы хотим достичь?)
- г) Оценка последствий принятого решения
- д) Реализация решения и контроль выполнения.

15. Воздействие на персонал с помощью приказов и распоряжений относится к способам:

- а) организационно-административного воздействия;
- б) экономического воздействия;
- в) социально-психологического воздействия

16. Верно ли утверждение, что человек, находящийся в состоянии «Родитель», обнаруживает себя в рациональности, компетентности, независимости?

- а) Да
- б) Нет

17. Как Вы считаете, решение о расширении штата отдела продаж фирмы в связи с увеличением спроса на ее продукцию, будет являться:

- а) программируемым решением;
- б) непрограммируемым решением

18. Как вы считаете, формирование личной мотивации сотрудников относят к способам:

- а) организационно-административного воздействия;
- б) экономического воздействия;
- в) социально-психологического воздействия

19. Могут ли уклонение и принуждение выступать способами разрешения конфликтов:

- а) да
- б) нет

20. В каком из нижеперечисленных состояний человек проявляет, прежде всего, свои чувства: обиды, страха, вины, восторга?

- а) Взрослый
- б) Родитель
- в) Ребенок

21. При какой трансакции общение является наиболее продуктивным:

- а) параллельной
- б) перекрестной

22. Из скольких основных категорий состоит коммуникационный процесс:

- а) 5
- б) 8
- в) 7

23. Работник получил премию, так как выполнил план продаж в текущем квартале. Это способ воздействия на персонал носит характер:

- а) организационно-административного воздействия;
- б) экономического воздействия;
- в) социально-психологического воздействия

24. Отметьте основные функции управленческого общения:

- а) выдача распоряжения,
- б) выдача инструктивного материала
- в) проверка опросников
- г) проверка исполнения,
- д) контроль исполненного
- е) оценка исполненного.

25. Столкновение противоположно направленных интересов, целей и мнений двух и более сторон – это:

- а) конфликт
- б) стресс
- в) принятие решения

26. Позиция, внутреннее состояние, предрасполагающее человека действовать специфическим целенаправленным образом, это:

- а) социальные намерения
- б) мотивация
- в) психологический настрой

27. Какие вы знаете методы управления в организации:

- властные
- а) организационно-административные;
- б) экономические;
- в) социально-политические
- г) структурные
- д) социально-психологические

28. Конфликт между руководителем отдела и сотрудником этого отдела будет относиться к:

- а) горизонтальным конфликтам
- б) вертикальным конфликтам

29. Между двумя сотрудниками бухгалтерии возник конфликт из-за того, что каждый работник отстаивал свою точку зрения, не желая понять друга. Как вы считаете, этот конфликт будет носить:

- а) объективный характер

б) субъективный характер

30. Что включает в себя процесс управления персоналом в банке (выберете несколько вариантов ответов):

- а) формирование персонала, его использование и развитие
- б) контроль за процессом операционного обслуживания клиентов банка
- в) мотивация результатов труда и поведения работников
- г) правовое обеспечение системы управления персоналом
- д) разработка новых банковских продуктов

31. Относится ли к качественным характеристикам банковского работника круг его профессиональных и личных интересов?

- а) да
- б) нет

32. Руководителя филиала банка в структуре управления банком можно отнести к:

- а) высшему звену
- б) среднему звену
- в) низшему звену

33. Какой документ отражает порядок приема и увольнения сотрудников банка?

- а) должностные инструкции
- б) квалификационные характеристики
- в) правила внутреннего трудового распорядка банка

34. Какой документ фиксирует требования (образование, практический опыт, стаж работы и т.п.) к работнику банка, занимающему конкретную должность?

- а) правила внутреннего трудового распорядка банка
- б) должностные инструкции
- в) положение о подразделении банка
- г) Гражданский кодекс РФ

35. Является ли частое обновление программного обеспечения характерной особенностью трудовой деятельности персонала банка?

- а) да
- б) нет

36. Структура банковского менеджмента включает в себя (выберете несколько вариантов ответов):

- а) тактический менеджмент
- б) стратегический менеджмент
- в) экономический менеджмент
- г) финансовый менеджмент
- д) менеджмент персонала
- е) менеджмент рисков

37. Управление банковской ликвидностью относится к:

- а) финансовому менеджменту
- б) стратегическому менеджменту

38. Верно ли следующее утверждение: «Подавляющее число банковских операций и услуг требует индивидуальных действий работника банка»?

- а) Да
- б) Нет

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме

доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по

дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добра рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить

6. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).

7. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей

текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добра рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			

