

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения
43.00.00 «Сервис и туризм»
Протокол №8 от «23» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ Директор
_____ Н.В.Кандаурова

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом СМК
Протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

Дисциплина: «Управление деятельностью функционального подразделения»

Форма обучения: очная

Для студентов по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Разработчик: Абидова С..А.

Ставрополь, 2023

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения» КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3. ЛР 8, ЛР 13, ЛР14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24	внедрять инновационные методы работы; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); осуществлять эффективное общение; собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; использовать различные методы принятия решений; работать в команде и осуществлять лидерские функции; контролировать качество работы персонала; оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения	приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; основы организации туристской деятельности; методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений; значение планирования как функции управления; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии; эффективные методы принятия решений; стандарты качества в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; принципы эффективного контроля

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения дифференцированного зачета

1. Наличие конспектов всех практических занятий.

Форма дифференцированного зачета – устная по вопросам

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания:
 2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин
 3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши, калькуляторы).
- Разрешенных источников информации по данной дисциплине не предусмотрено.

Перечень теоретических вопросов

ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Сущность деятельности туристических организаций. Цели, задачи и миссия туристической организации.
2. Функции туристических организаций. Особенности системы управления в организациях сферы туризма
3. Основы организации туристской деятельности. Внешняя и внутренняя среда туристской организации
4. Понятие и особенности управления предприятием туризма и его подразделением
5. Специфика управленческой деятельности. Функции, принципы и методы управления.
6. Организационные структуры методика сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений. Типы организационных структур.
7. Коммуникативность и управленческое общение
8. Функции и качества руководителя. Факторы, влияющие на эффективность работы менеджера.
9. Роль менеджера в туризме. Характеристика эффективности работы менеджера.
10. Стили руководства туристской фирмой. Природа лидерства.
11. Различия между лидером и менеджером.
12. Содержание и виды управленческих решений. Требования к управленческому решению.
13. Принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях
14. Обеспечение качества и эффективности принимаемых решений

15. Инструменты и характеристика эффективности контроля реализации управленческих решений
16. Понятие «управление качеством». Основные показатели качества работы подразделения.
17. Измерение показателей качества и конкурентоспособности Инструменты контроля качества
18. Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма
19. Современная концепция маркетинга в туристской индустрии
20. Основные направления маркетинговых исследований в туризме
21. Ценовая политика предприятий туристской индустрии
22. Организация деятельности маркетинговой службы предприятий туристской индустрии
23. Маркетинг международного туризма
24. Планирование и прогнозирование на предприятиях туризма
25. Организация плановой работы на предприятиях туризма и его подразделениях. Виды планирования туристского предприятия
26. Организация процесса планирования деятельности функционального подразделения.
27. Разработка бизнес-плана туристического предприятия. Структура бизнес-плана и содержание его основных разделов.
28. Сущность и значение основных средств туристского предприятия, их состав и структура
29. Износ и амортизация основных средств
30. Показатели оценки и эффективности использования основных средств туристского предприятия.
31. Оборотные средства туристского предприятия
32. Показатели оценки и эффективности использования основных средств туристского предприятия.
33. Понятие «управление персоналом». Подбор персонала
34. Система управления персоналом. Технология управления персоналом.
35. Функции кадровых подразделений на предприятии туризма. Кадровое планирование персонала
36. Организационно – распорядительные, экономические, социально – психологические методы управления персоналом
37. Деловая оценка и аттестация персонала
38. Формирование и диагностика трудового коллектива. Виды коллективов.
39. Процесс формирования ролей в коллективе. Социограмма коллектива.
40. Понятие и характеристика инновационной деятельности. Виды инноваций и инновационной деятельности.
41. Инновационный потенциал туристского предприятия
42. Инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.
43. Общая характеристика затрат. Затраты и издержки.
44. Постоянные и переменные затраты. Прямые, косвенные и коммерческие затраты. Особенности учёта затрат в туристской деятельности.

45. Полная производственная и полная фактическая себестоимость турпродукта.
46. Основные финансово-экономические показатели деятельности предприятия
47. Источники финансовых ресурсов организации.
48. Анализ финансово-экономической и экономической эффективности деятельности предприятия
49. Методика эффективной организации деловых встреч и совещаний
50. Проведение презентаций при организации деловых встреч и переговоров

Критерии оценивания заданий

Оценка «отлично» - уровень освоения обучающимся учебного материала достаточно высок, обучающийся умеет использовать теоретические знания при выполнении практических задач с практикой, подтверждает сформированность общих и профессиональных компетенций;

Оценка «хорошо» - обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.