Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Проректор по учебно-

методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

профессионального модуля

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

по специальности среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Санкт-Петербург

2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Боровикова Елена Владимировна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля | 4 |
| 2. Результаты освоения профессионального модуля | 8 |
| 3. Структура и содержание профессионального модуля | 9 |
| 4. Условия реализации программы профессионального модуля | 19 |
| 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)  | 24 |

# 1. паспорт ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризмв части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Управление функциональным подразделением организации** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

ПК 4.4 Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию его работы.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использованав профессиональной подготовке, повышении квалификации и переподготовке работников в области туризма и сервиса при наличии основного общего образования.

**1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;

- составления плана работы подразделения;

- проведения инструктажа работников;

- контроля качества работы персонала;

- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;

- проведения презентаций;

- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

**уметь:**

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;

- использовать различные методы принятия решений;

- составлять план работы подразделения;

- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;

- работать в команде и осуществлять лидерские функции;

- осуществлять эффективное общение;

- проводить инструктаж работников;

- контролировать качество работы персонала;

- контролировать технические и санитарные условия в офисе;

- управлять конфликтами;

- работать и организовывать работу с офисной техникой;

- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;

- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;

- проводить презентации;

- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);

- собирать информацию о качестве работы подразделения;

- оценивать и анализировать качество работы подразделения;

- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;

- внедрять инновационные методы работы;

**знать:**

- значение планирования как функции управления;

- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;

- виды планирования и приема эффективного планирования;

- эффективные методы принятия решений;

- основы организации туристской деятельности;

- стандарты качества в туризме;

- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;

- приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;

- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;

- принципы эффективного контроля;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- организацию отчетности в туризме;

- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;

- методику проведения презентаций;

- основные показатели качества работы подразделения;

- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;

- методы совершенствования работы подразделения;

- инновации в сфере управления организациями туристской.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Всего – 557 часов, включая

максимальной учебной нагрузки – 413 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки – 260 часов;

- самостоятельной работы – 109 часа;

- консультаций – 44 часа;

учебной и производственной практики – 144 часа.

# 2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) управление функциональным подразделением организации, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 4.1. | Планировать деятельность подразделения  |
| ПК 4.2. | Организовывать и контролировать деятельность подчиненных  |
| ПК 4.3. | Оформлять отчетно-планирующую документацию  |
| ПК 4.4. | Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию его работы  |
| 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. |

# 3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

**3.1. Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код****профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов***(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | **Практика**  |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | **Самостоятельная работа обучающегося** | **Учебная,**часов | **Производственная****(по профилю специальности)**,часов*(если предусмотрена рассредоточенная практика)* |
| **Всего,**часов | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,**часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**часов | **Всего,**часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**часов |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **ОК 1-9****ПК 4.1-4.3**  | МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения | **240** | **160** | 86 | - | **54** | - | **-** | **-** |
| **ОК 1-9****ПК 4.1-4.3**  | Раздел ПМ 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства | **173** | **100** | 54 | **-** | **55** | **-** | **-** | **-** |
|  | **Учебная практика** | **72** |  |  |  |  | **72** |  |
|  | **Производственная практика, (по профилю специальности)**, часов  | **72** |  |  |  |  |  | **72** |
| **Всего:** | **557** | **260** | 140 | - | **109** | - | **72** | **72** |

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел МДК.04.01.****Управление деятельностью функционального подразделения** |  | **240** |  |
| **Тема 1.1.** **Технология организации работы структурного подразделения компании.**  | **Содержание**  | 20 |
| 1. | Цели, задачи и миссия туристской организации. Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.  | 2 |
| 2. | Координация и регулирования деятельности функционального подразделения. Организация как функция управления подразделением. Разделение труда и его виды Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.  |
| 3. | Делегирование полномочий. Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления. Проведение инструктажа работников подразделения.  |
| 4. | Мотивация персонала структурного подразделения Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Стимулирование: сущность и формы.  |  |  |
| **Практические занятия** 1.Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях. 2.Построение «дерева целей» 3.Построение структуры управления по заданным параметрам 4.Делегирование полномочий сотрудникам функционального подразделения. Составление должностной инструкции. 5.Разработка программы мотивации сотрудников подразделения  | 28 |  |
| **Тема 1.2. Планирование деятельности структурного подразделения.**  | **Содержание**  | 10 |
| 1. | Сущность планирования. Значение планирования как функция управления. План и его структура. Виды планов. Необходимость и сущность планирования. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Перспективный анализ развития подразделения.  | 2 |
| 2. | Технология планирования Характеристика процесса планирования в организации и его этапы. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический.  |
| **Практические занятия** 1.Составление плана работы подразделения на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов.  | 8 |  |
| **Тема 1.3. Организация делового общения**  | **Содержание**  | 20 |
| 1. |  Система коммуникаций организации. Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры.  | 1 |
| 2. | Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды Межличностное общение и его проблемы. Механизм делового общения. Способы общения и условия эффективного взаимодействия. Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.  |
| **Тема 1.4. Групповая динамика**  | **Содержание**  | 18 | 2 |
| 1. | Рабочая группа и ее структура. Коллектив и его особенности. Структуры и виды рабочих групп. Формальные и неформальные группы. Причины их образования. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления. Групповые феномены и их характеристики. Руководство коллективом (Влияние, власть, лидерство. Методы и стили управления).  |  |
|  | 2. | Понятие конфликта и его структурные компоненты. Причины возникновения и динамика развития конфликта. Способы управления конфликтами. Стратегия поведения в конфликте.  |
|  **Практические занятия** 1.Анализ социально-психологического климата в группе .2.Определение деловых ролей в малых группах .3.Разрешение конфликта между членами группы. 4.Определение стиля управления в конкретной ситуации  | 26 |  |
| **Тема 1.5.** **Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения**  | **Содержание**  | 18 |
| 1. | Сущность и технология процесса контроля. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов контроля. Принятие управленческого решения по результатам контроля. Поведенческие аспекты контроля. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность. Информационное обеспечение контроля.  | 1 |
| 2. | Управление качеством работы подразделения. Стандарты качества в туризме и их соблюдение. Основные показатели качества работы подразделения. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения.  |
| 3. | Основные финансовые показатели работы организации и подразделения .Себестоимость и ее виды. Калькулирование себестоимости продукции. Доход предприятия, его сущность и значение. Механизм образования и использования прибыли. Точка безубыточности и ее использование при планировании прибыли. Порог рентабельности. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов.  |  |  |
| **Практические занятия** 1.Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения. 2.Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений. 3.Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.  | 12 |  |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 4** Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий. Сбор информации о работе туристских организаций и отдельных ее подразделений. Изучение различных видов инструктажа работников. Сбор и анализ информации о качестве работы подразделения. Проведение сравнительного анализа различных типов ОСУ. Составление схемы структуры бизнес-плана. Проведение сравнительного анализа видов контроля. Оценка вариантов управленческого решения. Оценка уровня общения и определение проблем общения. Анализ конфликтных ситуаций в группе и определение причин их возникновения.  | 54 |
| **Консультации** | **26** |
| **Дифференцированный зачет** | **2** |
| **МДК.04.02.****Современная оргтехника и организация делопроизводства.**  |  | **173** |
| **Тема 2.1.** **Документация функционального подразделения компании**  | **Содержание**  |  | 1 |
| 1. | Понятие о корреспонденции и делопроизводстве. ГСДОУ. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов.  | 14 |
| 2. | Юридическое значение документов. Унификация и стандартизация (ГОСТ, ОСТ, РСТ)  |
| 3. | Реквизиты документов. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30-2003.  |
| 4. | Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Требования к оформлению документов.  |
| **Практические занятия**Работа по составлению текста типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями.  | 12 |  |
| **Тема 2.2.** **Системы документации подразделения**  | **Содержание** | 14 |
| 1. | Организационно-распорядительная документация. Организационная документации: устав, положение, инструкция. Распорядительные документы: приказы, инструкции, указания, решения, постановления, распоряжения. Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, правка, заключение, отзыв, перечень, список, переписка.  | 2 |
| 2. | Документирование трудовых правоотношений Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу. Особенности подготовки и оформления приказов по личному составу (о приеме на работу), личной карточки, личного дела. Правовое регулирование перевода сотрудников на другую работу и увольнение работников.  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3. | Товароведческая документация. Документы строгой отчетности. Договора организаторов и исполнителей туристских услуг. Туристская путевка. Туристский ваучер.  |  |  |
| 4. | Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия. Учредительные документы, документы по утвержденным формам статистической отчетности; документы об уплате налогов и других обязательных платежей. Банковская гарантия. Документы, удостоверяющие платежеспособность. Бланки строгой отчетности.  |  |  |
| **Практические занятия** 1.Формирование организационной документации. Оформление распорядительной документации. Работа со справочной документацией. 2.Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников. 3.Заполнение документов строгой отчетности. 4.Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения | 12 |  |
| **Тема 2.3.** **Организация делопроизводства**  | **Содержание**  | 14 |
| 1. | Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения. Порядок обработки документов Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации. Составление номенклатуры дел.  | 1 |
| 2. | Регистрация и индексация документов. Порядок обработки поступающих и отправляемых документов, виды регистрационных учетных форм, справочная картотека.  |
| 3. | Организация контроля исполнения документов. понятие, значение и организация контроля исполнения документов. Формы и виды контроля за исполнением документов.  |
| 4. | Составление номенклатуры дел. Распределение исполненных документов в дела. Систематизация и закрепление индексов дел, установление сроков хранения дел.  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5. | Формирование и оформление дел. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (подшивка) дел. Оформление обложек дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения. Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристской организации.  |  |  |
| 6. | Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив. Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве. Экспертиза ценности документов и дел. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив; описание дел, передаваемых в архив организации, передача документов в архив.  |  |  |
| **Практические занятия**1**.**Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения. Работа с типовыми документами подразделения: примерный трудовой договор, примерная должностная инструкция, примерный протокол, примерное письмо, примерное положение о структурном подразделении, примерный АКТ, примерное штатное расписание, примерный приказ. 2.Практика формирование и оформление дел.  | 12 |  |
| **Тема 2.4.** **Использование современной техники при работе с документацией**  | **Содержание**  | 12 |
| 1. | Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма  | 2 |
| 2. | Автоматизированные технологии работы с документами  |
| Практические занятия1.Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные и отраслевые сети.  | 10 |  |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 4** Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовить сообщения: - сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; - детальное изучение нормативно-правовой основы туристской организации; - изучение специальной и общей документации подразделения конкретной туристской фирмы; - ознакомление с типовыми должностными инструкциями; - изучение типовых инструктажей работников; - подробное изучение нормативно-правовой базы делопроизводства; - работа с информационно-поисковыми системами; - формирование делового письма; - практика работы с автоматизированными рабочими местами. | 55 |
| **Консультации** | **18** |  |
| **Дифференцированный зачет** | **2** |  |
| **Учебная практика профессионального модуля** **Виды работ:** 1. Закрепить полученные знания и навыки в процессе теоретического обучения. 2. Подготовиться к самостоятельной профессиональной деятельности на туристских предприятиях в сфере менеджмента, ориентированного в том числе на мотивацию потребительского спроса. 3. Овладеть навыками сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 4. Ознакомление с должностными обязанностями персонала турфирмы. 5. Изучить правила по технике безопасности. 6. Изучить график работы предприятия. 7. Овладеть навыками работы с офисной техникой. 8. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства 9. Овладеть навыками формирования отчетности в туризме 10. Решение ситуационных задач 11. Ознакомление со структурой предприятия и должностными инструкциями  | 72 |  |
| **Производственная практика по профилю специальности** **Виды работ** 1. Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 2. Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы. 3. Описание структуры и кадровой политики турфирмы. 4. Соблюдение правил техники безопасности. 5. Практика работы с офисной техникой. 6. Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. 7. Практика работы с туристской документацией и отчетностью. 8. Анализ системы планирования турфирмы. 9. Анализ системы мотивации турфирмы. 10. Анализ системы контроля турфирмы. 11. Анализ системы коммуникации турфирмы. 12. Характеристика используемых методов управления. 13. Оценка психологического климата турфирмы.  | 72 |
| **Всего** | **557** |  |

# 4. условия реализации программы ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

 Занятия проводятся в лаборатории: учебный (тренинговый) офис (аудитория 314), которая имеет оснащение: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Подписка: Windows 7 x64

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016 - Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

 Лаборатории делопроизводства и оргтехники (аудитория 109), укомплектованной оборудованием: компьютеры для обучающихся, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья для обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Windows 10 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

ОС "Альт Образование 8"

Лицензия №AAO.0018.00

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

GIMP GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

HaoZip GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Audacity GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Firefox GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Microsoft Access

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Pascal ABC Net GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Lazarus GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

XAMPP GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

LibreOffice GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Microsoft Publisher

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Notepad++ GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Avidemux GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Microsoft Visio

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Visual Studio

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Avidemux GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

SWI-Prolog GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Python 3.4 GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

Scilab-5.5.0 GNU General Public License

(Универсальная общественная лицензия GNU)

 Лаборатории: учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) (аудитория 405) , оснащенной оборудованием: многофункциональное устройство, компьютер с выходом в интернет, монитор, факс, диван, источник бесперебойного питания, кондиционер, принтер, журнальный столик, зеркало, рамка, стол криволинейный левый, стол криволинейный правый, кулер, стол прямой, стул, сейф мебельный, калькулятор, физическая карта России, кресло офисное, стеллаж узкий высокий, доска пробковая, часы, жалюзи.

Windows 10x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

 Помещение для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основная литература:**

Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: Учебник и практикум для СПО/ И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., пер. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 462 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

Казакевич Т. А. Документационное обеспечение управления: Учебник и практикум для СПО / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 177 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru//

Феденева И. Н. Организация туристской индустрии: Учебное пособие для СПО/ И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 205 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

Литвинюк А. А*.*Управление персоналом: Учебник и практикум для СПО/ А. А. Литвинюк; под ред. А. А. Литвинюка. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 498 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

**Дополнительная литература:**

Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: Учебник и практикум для СПО/ Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 299 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

Грозова О. С. Делопроизводство: Учебное пособие для СПО/ О. С. Грозова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 126 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: Учебник/ Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с. – http:// biblioclub.ru

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](%20http%3A//www.biblioclub.ru/)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

**4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

При освоении профессионального модуля в целях реализации компетентностного подхода, предусматривается использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, деловых и ролевых игр, индивидуальных и групповых проектов, анализа производственных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

В целях развития личности, достижения результатов при освоении программы профессионального модуля в части развития общих компетенций, обучающиеся могут участвовать в развитии студенческого самоуправления, работе творческих коллективов, общественных организаций, спортивных и творческих клубов. Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика, практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после его освоения. Практика по профилю специальности составляет 72 часа. Производственная практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов 72 часа. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов производственной практики, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Консультации для студентов предусматриваются в период изучения модуля в объеме, предусмотренным учебным планом образовательного учреждения.

Освоение модуля базируется на изучении модуля «Технология организации турагентской деятельности», «Технология и организация туроператорской деятельности».

**4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): реализация основной профессиональной образовательной программы по профессии начального профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: реализация основной профессиональной образовательной программы по специальностям среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Педагогический состав: реализация основной профессиональной образовательной программы по профессии среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

# 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты(освоенныепрофессиональныекомпетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения  | Составленный план работы  | Практическая работа  |
| ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных  | Распределенные полномочия Составленная структура управления по заданным параметрам Составленная схема процесса контроля Разработанная схема мотивации  | Защита практической работы Защита практической работы Анализ результатов практической работы  |
| ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию  | Оформленная отчетно-плановая документация Демонстрация навыков работы с оргтехникой  | Практическая работа Практическая работа  |
| ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы  | Рассчитанные основные финансовые показатели организации и подразделения  | Практическая работа |

5.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности  | *Результат наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*  |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности  | *Результат наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*  |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  | *Наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*  |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование  | *Наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*  |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |  Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности  | *Наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*  |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Взаимодействие со студентами, преподавателями и в ходе  | *Наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*  |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | Развитие самоменеджмента студента Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий  | *Наблюдение и оценка на практических занятиях, учебной и производственной практик*  |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Планирование студентов повышения личностного и квалификационного уровня. Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.  | *Результат наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*  |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности  | *Результат наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*  |

## 5.2. Фонд оценочных средств

 **5.2.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 04.01:**

**Задание 1.**

Написать определения: лидерство, лидер-организатор, лидер-инициатор, лидер-генератор эмоционального настроения, лидер-эрудит.

**Задание 2.**

Составить анализ национальных, географических, образовательных, правовых, экономических, информационных, технологических, психологических особенностей менеджмента и кадрового менеджмента в США, Японии и Европе.

**Задание 3.**

Перечислить основные методы принятия решения.

**5.2.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 04.02:**

**Задание 1**

1.Охарактеризуйте общие компетенции специалиста по туризму

2.Охарактеризуйте профессиональные компетенции специалиста по туризму

**Задание 2**

1.Особенности делового устного стиля общения

2.Особенности делового письменного стиля общения

**Задание 3**

Составьте деловое письмо на выбор:

- партнерам с предложением о сотрудничестве;

- партнерам с претензией и отказом от сотрудничества;

- клиенту с отказом в выполнении просьбы и обоснованием отказа;

- коллеге по работе с просьбой о покупке чая в офис;

- ответ на обращение Роспотребнадзора по жалобе гражданина о неудовлетворительном обслуживании в отеле «Н»;

- ежемесячный отчет начальству о работе турфирмы.

**Задание 4**

Переделайте текст сказки «Репка» или «Грибок-теремок» в одну из форм деловых документов:

- объяснительную записку;

- заявление;

- благодарственное письмо;

- докладную записку;

- автобиографию лица организации.

**Критерии оценки выполнения задания**

 Итоговая оценка выставляется по следующим показателям:

 **«отлично»** – выставляется студенту, показавшему всесторонние,

систематизированные, глубокие знания междисциплинарного курса и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

 **«хорошо»** – выставляется студенту, если он твердо знает материал,

грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на

практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

 **«удовлетворительно»** – выставляется студенту, показавшему

фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные

формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными

разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и

может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

 **«неудовлетворительно»** – выставляется студенту, который не знает

большей части основного содержания учебной программы МДК, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

 **5.2.3. Типовые задания для оценки освоения ПМ.04:**

 Задания к квалификационному экзамену формируются 3 способами:

- задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего

модуля) в целом;

- задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих

определенному разделу модуля;

- задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри

профессионального модуля.

 Задание для экзаменующегося включает следующие элементы:

1. Защита портфолио документов.

2. Ответ на вопросы и выполнение заданий экзаменационного билета.

**Критерии оценки портфолио**

 Итоговая оценка выставляется по следующим показателям:

 **«отлично»** – помещенные в портфолио документы (материалы) демонстрируют глубокие знания, навыки и понимание студентом требований образовательных стандартов. Материалы портфолио иллюстрируют независимое мышление и разнообразие методов составления текстов и документов, нестандартное решение проблем и применение разных способов коммуникации (общения), всестороннее понимание студентом всех главных теоретических вопросов и использование связанных с ними практических умений и прикладных навыков. Студент умеет анализировать и интегрировать информацию, делать всесторонние выводы, точные прогнозы развития изучаемых процессов на основе использования предоставленной информации, решать проблемы, соответствующие данному уровню подготовки, а также то, что он усвоил социальные нормы, ценности, установки, представления общества и встроил их в собственную систему норм и ценностей в процессе социализации. Материал содержит подтверждение того, что студент использовал современные информационные технологии, умеет применять, упорядочивать, перечислять, сравнивать информацию, оригинальные материалы, явления, связанные с конкретной темой, предметом, что может быть фактом формирования творческих способностей студента.

 **«хорошо»** – представленные в портфолио документы демонстрируют знания, навыки и понимание студентом образовательных стандартов и критериев подготовки специалиста. Материал иллюстрирует знание студентом основных теоретических вопросов и использование практических умений и прикладных навыков. Этот материал должен доказательно подтвердить то, что студент умеет анализировать и сравнивать информацию, формулировать выводы, делать логичные прогнозы развития изучаемых процессов на основе использования предоставленной информации, а также что он усвоил социальные нормы и ценности. Материал портфолио подтверждает использование студентом полученной информации с целью организации коммуникации или решения проблем. В нем содержатся доказательства способности студента интерпретировать и использовать письменные инструкции, диаграммы, карты, графики, таблицы, того, что информация, полученная студентом, была преобразована из опубликованных (печатных), электронных или онлайн-источников. В целом материал портфолио иллюстрирует квалифицированный уровень подготовки студента, навыки представления им документов.

 **«удовлетворительно»** – размещенные в портфолио документы (материалы) демонстрируют удовлетворительные знания, навыки и понимание студентом стандартов и критериев подготовки, иллюстрируют осознание студентом ряда основных теоретических вопросов и использование связанных с ними практических умений. Материал портфолио должен подтвердить то, что студент усвоил социальные нормы и ценности, умеет упрощенно анализировать и сравнивать информацию, формулировать выводы, делать некоторые упрощенные прогнозы развития изучаемых процессов. В материале имеются доказательства способности студента использовать письменные инструкции, диаграммы, карты, графики, таблицы, то, что информация, полученная студентом из опубликованных (печатных), электронных или онлайн-источников, была классифицирована и систематизирована, но не преобразована. В целом материал портфолио показывает необходимость преобразования информации, иллюстрируя основной, элементарный уровень подготовки студента, его навыки представления документов.

 **«неудовлетворительно»** – в данном портфолио документы (материалы) демонстрируют необходимость улучшения знаний и навыков студента, который не понимает требований, предъявляемых стандартами и критериев подготовки, не знает основных теоретических вопросов и не умеет использовать связанные с этими вопросами практические умения. Студент умеет очень упрощенно анализировать и сравнивать информацию, делать некоторые упрощенные прогнозы на основе ограниченных знаний. В материалах портфолио имеются доказательства чрезвычайно ограниченных способностей студента читать, понимать и использовать инструкции, диаграммы и т. д. Информация, полученная студентом из различных источников, с большими трудностями классифицируется и систематизируется. В целом материал указывает на низкий уровень подготовки студента, его навыков представления документов.

**Типовые экзаменационные билеты для проведения квалификационного экзамена по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации**

**Билет №1**

1. Представьте себе, что Вы начальник отдела турфирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы.

Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания.

Укажите, какие решения Вы примете.

*Ситуация*

Работники организации не хотят работать в новых условиях, но оснащены инструментально.

2. Опишите схему работы с исходящей документацией.

**Билет №2**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

*Ситуация «Да, но».*

На совещании туристических агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают, Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

2. Охарактеризуйте общие компетенции специалиста по туризму

**Билет №3**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

*Ситуация «Да, но».*

На совещании туристических агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают, Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

2. Составить и оформить деловое письмо

**Билет №4**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя. *Ситуация «Позор»*

Руководитель туристической фирмы постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

2. Охарактеризовать профессиональные компетенции специалиста по туризм

**Билет №5**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого. *Ситуация «Позор»*

Руководитель туристической фирмы постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

2. Описать составление и оформление типового договора туристской организации

**Билет №6**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

*Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»*

Руководитель туристической фирмы А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это, а я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

2.Охарактеризовать современную оргтехнику в туризме и пути ее развития

**Билет №7**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

*Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»*

Руководитель туристической фирмы А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это, а я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

2. Составить и оформить резюме

**Билет №8**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

*Ситуация «Я глуп»*

Сотрудница, ранее занимавшаяся оформлением туров, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

2.Составить и оформить объяснительную записку

**Билет №9**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

*Ситуация «Я глуп»*

Сотрудница, ранее занимавшаяся оформлением туров, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

2. Особенности хранения документов

**Билет №10**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

*Ситуация «Пни меня»*

Работник туристической фирмы А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

2. Особенности организации делопроизводства на предприятии

**Билет №11**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

*Ситуация«Пни меня»*

Работник туристической фирмы А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

2. Составьте и оформите заявление

**Билет №12**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

*Ситуация «Сейчас я тебе покажу».*

Руководитель туристической фирмы говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

2. Составьте и оформите автобиографию

**Билет №13**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

*Ситуация «Сейчас я тебе покажу».*

Руководитель туристической фирмы говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

2. Составление и оформление благодарственного письма

**Билет №14**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

*Ситуация «Зал суда»*

Ответственный за оформление туров А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще одна подобная игра или более разрушительный конфликт.

2. Составьте и оформите письмо претензию

**Билет №15**

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

*Ситуация «Зал суда»*

Ответственный за оформление туров А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще одна подобная игра или более разрушительный конфликт.

2. Перечислите особенности и функции письменного делового стиля

**Билет №16**

1. Совещание у директора турфирмы «Атлант». Подводились итоги работы за первый квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И.И. Петрова. В свою очередь И.И. Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации холодильников и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В.П. Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт. Разработайте модель эффективного управления конфликтом, решите конфликтную ситуацию.

2. Защита персональных данных работников. Согласие на обработку персональных данных

**Билет №17**

1.Вы – генеральный директор турфирмы. Какие затраты на персонал Вы запланируете на этапе создания и вывода на рынок нового объекта?

2. Составьте и оформите справку

**Билет №18**

1. Представьте себе, что Вы начальник отдела турфирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

*Ситуация*

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите в данной ситуации?

2. Бланки. Виды бланков

**Билет №19**

1. Представьте себе, что Вы начальник отдела турфирмы. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

*Ситуация*

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Какова Ваша позиция в данной ситуации?

2. Оргтехника на туристском предприятии

**Билет №20**

1. Представьте себе, что вы менеджер по персоналу в тур фирме. На Вашем предприятии открыта вакансия на замещение должности Начальника отдела маркетинга. Одно из предложенных резюме Вас особо заинтриговало. Вы назначаете собеседование кандидату. На собеседование пришел претендент, мужчина 28 лет. Данные его резюме, компетентность и опыт работы превышают ваши ожидания. Это «именно тот», кого вы так долго искали. И вот соискатель сидит перед вами в весьма небрежной позе. Одна из первых его фраз звучит так: «Ну, давайте, задавайте мне свои вопросы. Я даже знаю, о чем именно вы меня спросите. Я все вопросы знаю наизусть». Каковы Ваши действия в ходе собеседования? Почему кандидат так себя ведет и чего он хочет добиться этими словами? Точку зрения обоснуйте.

2. Опишите составление и оформление приказа

**Критерии оценки устного ответа**

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если:

ответ на вопрос полон; в ответе продемонстрировано уверенное знание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент может привести примеры, доказывающие

правильность его ответа.

2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если:

в ответе на вопрос упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если:

в ответе на вопрос имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если:

студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

**Критерии оценки выполнения задания**

 Итоговая оценка выставляется по следующим показателям:

 **«отлично»** – выставляется студенту, показавшему всесторонние,

систематизированные, глубокие знания междисциплинарного курса и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

 **«хорошо»** – выставляется студенту, если он твердо знает материал,

грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на

практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

 **«удовлетворительно»** – выставляется студенту, показавшему

фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные

формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в

изложении программного материала, но при этом он владеет основными

разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и

может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

 **«неудовлетворительно»** – выставляется студенту, который не знает

большей части основного содержания учебной программы МДК, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области «Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина»

**Квалификационный экзамен по профессиональному модулю**

**ПМ.04** **Управление функциональным подразделением организации**

ФИО студента, курс, группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Специальность **43.02.10** Туризм

1. **Результаты освоения ПМ.04** **Управление функциональным подразделением организации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Индекс** | **Наименование междисциплинарных комплексов и практик, входящих в состав профессионального модуля** | **Распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам** | **Форма промежуточной аттестации** | **Оценка** |
| МДК.04.01 | Управление деятельностью функционального подразделения | 3 курс5 семестр | Дифференцированный зачет |  |
| МДК.04.02  | Современная оргтехника и организация делопроизводства | 3 курс, 6 семестр | Дифференцированный зачет |  |
| УП 04.01 | Учебная практика | 3 курс, 5 семестр | Зачет |  |
| ПП.04.01 | Производственная практика (по профилю специальности) | 3 курс, 6 семестр | Дифференцированный зачет |  |

1. **Результаты освоения общих и профессиональных компетенций**

**ПМ.04** **Управление функциональным подразделением организации**

**2.1. В результате изучения ПМ.04 освоены следующие компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. |  |

 **2.2 В результате изучения ПМ.04 освоены следующие профессиональные компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПК 4.1 | Планировать деятельность подразделения  |  |
| ПК 4.2 | Организовывать и контролировать деятельность подчиненных  |  |
| ПК 4.3 | Оформлять отчетно-планирующую документацию  |  |
| ПК 4.4 | Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы  |  |

**ВЫВОД:** вид профессиональной деятельности **освоен /не освоен**

Члены комиссии

квалификационного экзамена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_