

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МУОДУЛЯ**

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10, Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014, №474, примерной образовательной программой.

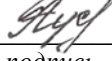
Разработчик(и):

И.В. Григорьевская, преподаватель

Е.В. Ткаченко, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Структура и содержание профессионального модуля	7
3	Условия реализации программы модуля	20
4	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	23

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ.04 «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»

1.1. Требования к результатам освоения модуля:

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

Рабочая программа составляется для студентов очной формы обучения.

1.2. Требования к результатам освоения модуля:

Базовая часть

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 её подразделений; составления плана работы подразделения; проведения инструктажа работников; контроля качества работы персонала; составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; проведения презентаций; расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)

– уметь: собирать информацию о работе организации и отдельных её 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 отчётно-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 её подразделений; виды планирования и приёмы эффективного планирования; эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчётности в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; 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 индустрии.

Личностные результаты реализации программы воспитания:

- принятие и исполнение стандартов антикоррупционного поведения;
- проявление способностей к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства;
- осознание себя гражданином и защитником великой страны;
- проявление и демонстрация уважения к людям труда, осознание ценностей собственного труда. Стремление к формированию в сетевой среде лично и профессионального

конструктивного «цифрового следа»;

– проявление и демонстрация уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастность к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства;

– проявление уважения к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Управление функциональным подразделением организации», в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

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.

Вариативная часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности должен:

– иметь практический опыт: построения управленческой деятельности; организации управленческих команд; саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности; управления групповыми явлениями и процессами;

– уметь: применять понятийный аппарат, описывающий управленческую деятельность в практической работе; использовать теоретические основы построения управленческой деятельности с учетом её социально-психологических характеристик в управлении организацией; использовать методы психологии управления в организации управленческих команд; применять способы саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности; использовать социально-психологические механизмы управления групповыми явлениями и процессами; применять методы оценки исполнительской деятельности на практике;

– знать: предмет, объект, задачи и методы психологии управления; историю становления психологии управления как науки; основные школы науки управления; теории лидерства и руководства в современной психологии управления; психологические особенности управленческой деятельности руководителя; психологические аспекты принятия управленческого решения; специфику регуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности; психологические аспекты исполнительской деятельности; основные виды конфликтов в управленческой деятельности и стратегии их разрешения.

В процессе освоения ПМ студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
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.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	272
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	136
Курсовая работа/проект	не предусмотрено
Учебная практика	не предусмотрено
Производственная практика	72
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе: рефераты, практические работы, презентации, доклады, управленческой документации	39
Итоговая аттестация	
МДК.04.01	Диф.зачет
МДК.04.02	Диф.зачет
МДК.04.03	Диф.зачет
Производственная практика (по профилю специальности)	Диф.зачет
ПМ.04	Экзамен по модулю

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04. «Управление функциональным подразделением организации».

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося	Учебная практика	Производственная , (часов)	
			Всего часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	В т.ч. курсовая работа (проект), (часов)			
1	2	3	4	5	6	7	8	
ОК 01-9 ПК 4.1-4.3	МКД.04.01. Раздел 1. Управление деятельностью функционального подразделения	82	56	16	17			
ОК 01-9 ПК 4.1-4.3	МКД.04.02. Раздел 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства	72	48	16	17			
ОК 01-9 ПК 4.1-4.3	МКД.04.03. Раздел 3. Психология управления функциональным подразделением	46	32	16	5			
ОК 01-9 ПК 4.1-4.3	ПП.04.01. Производственная практика (по профилю специальности)	72						72
	ВСЕГО:	272						

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел I			
МДК. 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения		82	
Тема 1.1 Основные категории и понятия в туризме.	Содержание	6	1,2
	1. Основные понятия сферы туризма. 2. Особенности туризма как объекта управления. 3. Функции управления туризмом		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Определить основные категории туризма по конкретным ситуациям.		
Тема 1.2 Система и структура управления туризмом.	Содержание	4	1,2,3
	1. Система управления туризмом. 2. Туристские регионы. 3. Структура управления туризмом.		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	4	
	1. Характеристика туристских предприятий города, с точки зрения системы и структуры управления.		
Тема 1.3 Сущность и функции планирования на предприятии туризма.	Содержание	4	2,3
	1. Сущность и функции планирования на предприятии туризма. 2. Классификация планов. 3. Методы и способы планирования на предприятии туризма.		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	4	
	1. Определить функции и принципы управления туристских предприятий города.		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1.4 Управление персоналом туристского предприятия	Содержание	6	2
	1. Управление персоналом. 2. Подбор персонала. 3. Движение и профессиональное развитие персонала.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	4	
	1. Решение ситуационных задач		
Тема 1.5 Должностные обязанности работников туристского предприятия	Содержание	4	2
	1. Штатное расписание. 2. Должностные инструкции специалистов.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Разработка должностных инструкций специалиста.		
Тема 1.6 Организация делопроизводства	Содержание	4	1,2
	1. Функции документов. 2. Виды документов. 3. Требования к оформлению документов.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
Тема 1.7 Проблемы повышения доходности туризма	Содержание	4	1,2
	1. Планирование прибыли туристской организации. 2. Источники прибыли в туризме. 3. Факторы роста прибыли.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
Тема 1.8 Управленческие решения на туристских предприятиях	Содержание	8	1,2
	1. Содержание и виды управленческих решений. 2. Подходы к принятию решений. 3. Условия эффективности управленческих решений. 4. Методы принятия решений.		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	5. Организация исполнения решений и контроль за их исполнением.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
Раздел II.			
МДК.04. 02. Современная оргтехника и организация делопроизводства		72	
Тема 2.1. Современные средства оргтехники	Содержание		
	1. Система информационных технологий: понятие, классификация, их влияние на развитие социально-культурного сервиса и туризма. 2. Средства составления и изготовления документов.. 3. Средства физической обработки носителей документов. 3.	2	1
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия		
	1. Коммуникационные средства. История развития телефонной связи. 2. Электронные средства и копировальная техника. Сканеры. 3. Использование мультимедийного оборудования в практике управления турфирмой.	2	1
	Консультация	1	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 2.2 Понятие документа и способы документирования.	Содержание	2	2
	1. Документ как носитель информации: понятие, признаки, функции. Электронный документ 2. Классификация документов		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	1	1,3
	1. История формирования и развития учения о документе		
	Консультация	1	
Тема 2.3 Унификация и стандартизация документов. Системы документации	Содержание		
	1. Законодательное и нормативно-методическое регулирование делопроизводства в РФ 2. Стандартизация документооборота в РФ на современном этапе. Виды стандартов и их общая характеристика 3. Понятие унификации документа и ее разновидности. Унифицированные системы документации.	3	2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	1	2
	1. Работа с нормативным материалом по унификации документации 2. Заполнение унифицированных документов		
Тема 2.4 Реквизиты и бланки документов	Содержание	3	2
	1. Реквизит документа: понятие, особенности, значение 2. Общие требования к оформлению и расположению реквизитов документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97- 2016		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	1. Бланк документа: понятие, виды, разработка бланкатуристской компании 2. Оформление отдельных реквизитов документа в заданном формате на различных бланках (бланк письма, общий бланк) 3. Разработка бланка туристской компании		
	Консультация	1	
Тема 2.5 Оформление организационных документов	Содержание	2	2
	1. Организационные документы: понятие, особенности, виды 2. Общие требования к оформлению организационных документов		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	1	2
	1. Оформление образцов отдельных видов организационных документов		
Тема 2.6 Оформление распорядительных документов	Содержание	1	2
	1. Распорядительные документы: понятие, особенности, виды 2. Общие требования по оформлению распорядительных документов		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	1	2
	1. Оформление образцов распорядительных документов (приказы, распоряжения руководителя туристской организации)		
Тема 2.7 Оформление информационно-справочных документов	Содержание	3	2
	1. Информационно-справочные документы: понятие, особенности, виды 2. Общие требования по оформлению информационно-справочных документов		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия	1	2
	1. Оформление образцов отдельных видов информационно-справочных документов (акт, справка, протокол)		
	Консультация	1	
Тема 2.8 Особенности составления и оформления документов по личному составу	Содержание	2	2
	1. Понятие и структура персональных данных. 2. Виды документов по личному составу, основные реквизиты и правила их оформления.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	1	2
	1. Составление и оформление образцов приказов по личному составу		
Тема 2.9 Договорно-правовая документация	Содержание	3	2
	1. Система договорно-правовой документации 2. Составление и оформление претензионно-исковой документации.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	1	2
	1. Оформление образцов договоров. 2. Оформление образцов официальной и личной доверенностей.		
	Консультация	1	
Тема 2.10 Оформление основных документов управления	Содержание		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	3
	1. Деловая игра «Основные документы управления»		
	Консультация	1	
Тема 2.11 Основные правила организации работы с документами	Содержание	2	2
	1. Основные правила организации документооборота на предприятии. 2. Качественные характеристики документооборота.		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения		
	Лабораторные работы	не предусмотрено			
	Практические занятия	не предусмотрено			
Тема 2.12 Организация регистрации документов и контроль их исполнения	Содержание	2	2		
	1. Понятие регистрации документа и ее стадии 2. Общие правила регистрации управленческих документов				
	Лабораторные работы	не предусмотрено			
	Практические занятия	1	2		
	1. Оформление регистрации входящих и исходящих документов в рамках необходимых для данного вида документов регистрационных форм 2. Составление схемы документооборота предприятия				
Тема 2.13 Организация оперативного хранения документов	Содержание	3	2		
	1. Понятие оперативного хранения документа и требования к организации оперативного хранения управленческой документации 2. Номенклатура дел: понятие, виды, требования к оформлению 3. Формирование и оформление дел. Систематизация документов в деле. Хранение дел				
	Лабораторные работы			не предусмотрено	
	Практические занятия	1	3		
	1. Разработка номенклатуры дел туристской компании				
	Консультация	1			
Тема 2.14 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов	Содержание	3	2		
	1. Сроки хранения документов 2. Экспертиза ценности документа 3. Процедура передачи документов на архивное хранение 4. Процедура уничтожения документа				
	Лабораторные работы			не предусмотрено	
	Практические занятия			1	2
	1. Разработка документации конкретной организации для передачи на архивное хранение				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 2.15 Компьютеризация ДОУ	Содержание	1	2
	1. Современные программные продукты в сфере документационного обеспечения управления 2. Особенности организации электронного документооборота		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
Раздел III. МДК 04. 03. Психология управления функциональным подразделением		46	
Введение	Содержание	1	1
	1. Цели, задачи, содержание курса. 2. Основные методы и принципы психологии		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
Тема 3.1 Закономерности внутренней психической деятельности	Содержание	2	1
	1. Понятие о психике 2. Психология познавательных процессов		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	1. Управленческая психология, ее предмет и объект 2. Основные методы и принципы психологии		
Тема 3.2 Эмоциональная и волевая регуляция поведения	Содержание	2	2
	1. Характеристики эмоциональной сферы личности 2. Воля как характеристика сознания		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	3
	1. Эмоциональная и волевая регуляция поведения		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 3.3 Индивидуально-типологические свойства личности менеджера	Содержание	2	2
	1. Понятие и личности в психологии 2. Индивидуально-психологические особенности личности 3. Способности личности как залог успешности в профессиональной деятельности		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	1. Индивидуально-типологические особенности личности		
Тема 3.4 Руководство и лидерство	Содержание	2	1
	1. Индивидуально-психологические особенности руководителя 2. Психология руководства и лидерства		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	Власть как регулятор управленческой деятельности: руководство и лидерство. 1. В чем состоит отличие лидерства от руководства? 2. Какой из стилей руководства, представленный в решетке менеджмента Р. Блейка и Д. Моутона, является наиболее эффективным? 3. Нужно ли применять на практике либеральный стиль руководства? В каких случаях?		
Тема 3.5 Психология принятия решения	Содержание	1	2
	1. Виды управленческих решений 2. Психология деятельности руководителя при принятии управленческих решений 3. Методы индивидуального и группового принятия решения		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	Психологические аспекты принятия управленческого решения 1. В чем суть управленческого решения? Перечислите факторы, ограничивающие возможности руководителя принять		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>эффективное управленческое решение?</p> <p>2. Охарактеризуйте основные требования к эффективному решению?</p> <p>3. Дайте характеристику основных типов руководителей по критерию различия в принятии решений?</p>		
Тема 3.6 Психологические аспекты малых групп и коллективов	Содержание	2	2
	1. Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации		
	2. Социально-психологический климат в коллективе		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	<p>Психология управленческого взаимодействия: управленческая команда как вид и форма коллективного управления</p> <p>1. Каковы типичные признаки и состав команды?</p> <p>2. Охарактеризуйте основные этапы командообразования?</p> <p>3. Каковы признаки зрелого психологического климата и пути его формирования?</p>		
Тема 3.7 Психология делового общения	Содержание	2	1
	1. Понятие и структура общения		
	2. Этика делового общения		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	<p>Деловое общение.</p> <p>1. Определить тенденции поведения человека в группе.</p> <p>2. Изучить структуру деловой беседы.</p> <p>3. Ознакомиться с техникой ведения деловой дискуссии.</p> <p>4. Изучить правила убеждения собеседника и подготовиться к публичному выступлению</p>		
Тема 3.8 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание	2	2
	1. Природа и социальная роль конфликтов		
	2. Способы и правила разрешения конфликтов		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	2
	Конфликт в управленческой деятельности. 1. Каковы стратегии взаимодействия сторон в конфликте? 2. Какие виды конфликтов Вам известны? 3. Всегда ли конфликтная ситуация переходит в конфликт		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 04 1. Изучение опыта американской и японской систем управления организацией. 2. Проведение сравнительного анализа психологии управления в различных школ менеджмента, акцентировав внимание на этнопсихологических особенностях. 3. Выполнение теста – опросника «Потери и приобретения персональных ресурсов» (ОППР) Н. Водопьяновой, М. Штейн 4. Подсчет индекса ресурсности (ИР). Оценка уровня собственного адаптационного потенциала и стрессовой уязвимости, путем сравнения полученного индекса ресурсности с тестовыми нормами опросника ОППР. 5. Выполнение оценки оценки гибкости мышления менеджера. 6. Выполнение методики А.С. Лачинса 7. Определение собственного коэффициента креативной гибкости. 8. Объяснение необходимости оценки уровня гибкости мышления у менеджеров. 9. Соотнесение когнитивной пластичности с известными в психологии типами личности. 10. Подготовка пакета образцов документов коммерческого предприятия и презентации для деловой игры 11. Подготовка доклада – презентации на тему: Особенности подготовки и оформления документов деловой переписки. 12. Оформление образца личного заявления, резюме. 13. Оформление образца претензионного письма. 14. Оформление образца искового заявления. 15. Подготовка пакета образцов документов коммерческого предприятия и презентации для деловой игры 16. Конспект в тетради на тему: «Порядок направления документа на исполнение. Виды и формы контроля исполнения, сроковая картотека».		39	1,2,3

<p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика делового общения по телефону 2. Эволюция документа как носителя информации. Возникновение и развитие отечественного делопроизводства. 3. Анализ особенностей организационных документов различных юридических лиц 4. Анализ особенностей распорядительных документов различных юридических лиц 5. Анализ особенностей информационно-справочных документов различных юридических лиц 6. Современные программные продукты в сфере документационного обеспечения управления 7. Особенности организации электронного документооборота. 8. Управленческая команда как вид и форма коллективного управления. 9. Решение проблемы эффективности рабочих групп на основании модели Мак Грата и модели команды Хакмана. Анализ стадий действия руководителя по формированию команды. 10. Конфликт в управленческой деятельности. Классификация конфликтов и причин их возникновения в организационной среде, а также способы разрешения конфликтов посредством методов эффективного общения и рационального поведения в конфликте. 		
<p>Учебная практика, Виды работ</p>	<p>не предусмотрено</p>	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) практика. Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Построение управленческой деятельности. 2. Организация управленческих команд. 3. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности. 4. Управление групповыми явлениями и процессами. 5. Ведение деловой документации. 6. Организация работы функциональных служб. 7. Принятие управленческого решения. 8. Сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений для анализа и планирования, составления различных управленческих документов; 9. Составление плана работы службы документационного обеспечения управления. 10. Составление различных видов управленческой документации. 11. Выполнение отдельных операций при работе с управленческими документами. 12. Формирование дел (оформление титульных листов в соответствии с номенклатурой дел, проверка правильности оформления документов, их размещение внутри дела, составление внутренней описи и заверительной надписи). 13. Выполнение различных операций с применением средств оргтехники. 14. Заполнение регистрационных форм документов, формирование картотек, баз данных. 	<p>72</p>	

15. Разработка номенклатуры дел туристской компании. 16. Управление персоналом функциональных служб. 17. Разработка должностных инструкций. 18. Работа с различными техническими средствами современного офиса. 19. Разработка должностных инструкций. 20. Работа с различными техническими средствами современного офиса. 21. Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. 22. Осуществление автоматизированной обработки документов. 23. Осуществление хранения и поиска документов; использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте.		
Консультации	25	
Экзамен по модулю		
Всего по ПМ.04:	272	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля осуществляется в мастерской по компетенции «Туризм» с оборудованием и программным обеспечением согласно стандартам WorldSkills Russia «Туризм».

учебно-лабораторное оборудование

Ноутбук № 2 Lenovo V155-15API;

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;

Мультимедийный комплект;

Звукоусиливающий комплект;

Радиосистема;

ЖК-панель + Кабель HDMI (F).

программное и методическое обеспечение

Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited;

Интегрированный пакета программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Creative Cloud.

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1 Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 318 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362972>

2 Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. <https://urait.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-456735>

3 Грозова, О.С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О.С. Грозова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/492787> (дата обращения: 29.06.2022)

4 Доронина, Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 233 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05783-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/438586> (дата обращения: 29.06.2022)

5 Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451242> (дата обращения: 29.06.2022).

6 Шувалова, Н.Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова; под общей редакцией Н.Н. Шуваловой.— 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2020.— 428 с.— (Профессиональное образование).— ISBN 978-5-534-11014-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450804> (дата обращения: 29.06.2022).

Дополнительные источники:

1 Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456354> (дата обращения: 29.06.2022).

2 Карабущенко, П.Л. Искусство гостеприимства. Русские традиции: учебное пособие для среднего профессионального образования / П. Л. Карабущенко, Т.А. Шебзухова, А.А. Вартумян; под редакцией А.А. Вартумяна. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021.— 285 с. <https://urait.ru/book/iskusstvo-gostepriimstva-russkie-tradicii-476730>

3 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487121> (дата обращения: 29.06.2022).

4 Глотова, С.А. Документационное обеспечение управления: учебник / С.А.Глотова, А.Ю.Конькова, А.М.Кукарина, Е.А.Скрипко. Под общей редакцией Т.А. Быковой. — Москва: КноРус, 2020. — 266 с. — (СПО). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/932895>

5 Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 177 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/491677>

6 Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05022-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492541> (дата обращения: 29.06.2022).

Электронные ресурсы:

1. Все о делопроизводстве: <http://delo-ved.ru>
2. Делопроизводство: <http://delpro.narod.ru/Index.html>
3. <http://www.edou.ru/enc/vvedenie.php>
4. История отечественного делопроизводства: <http://www.grandars.ru/college/pravovedenie/istoriya-deloproizvodstva.html>
5. Краткая история развития отечественного делопроизводства <http://www.myshared.ru/slide/620037>

Нормативные документы:

1. Федеральный Закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
2. Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
3. Федеральный Закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
4. Федеральный Закон «Об электронной подписи» от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ// [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>

5. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно- распорядительная документация. Требования к оформлению документов». (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
6. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». Утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185- ст // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
7. Постановление Минкультуры РФ от 25 августа 2010 года №558 (ред. 16.02.2016)
«Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
8. Основные правила работы государственных архивов Российской Федерации: утв. приказом Росархива от 29.12.2001 № 101 (в ред. от 13.02.2002). // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
9. Приказ Министерства культуры РФ от 31 марта 2015 г. N 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях». [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.garant.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ.04. «Управление функциональным подразделением организации» производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.10 «Туризм» и календарным графиком. Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий.

График освоения ПМ.04 предполагает последовательное освоение МДК (МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения, МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства, МДК.04.03 Психология управления функциональным подразделением) включающих в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин: «Русский язык и культура речи»; «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности»; «Менеджмент туризма»; «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп.

При проведении практических занятий не проводится деление группы студентов на подгруппы.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения производственной практики,

разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации. График проведения консультаций размещен на информационном стенде дирекции Академического колледжа.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля ПМ.04. «Управление функциональным подразделением организации» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.04. «Управление функциональным подразделением организации».

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по ЛПР и рубежному контролю является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ЛПР и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

4.1. Результаты освоения общих компетенций

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 устойчивого интереса к будущей профессии	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Мотивированное обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении выполнения задания. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация способности принимать оперативные решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность при выполнении задания.	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении кейсов, индивидуальных домашних заданий, участия в деловых играх. Наблюдение и оценка активности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оперативность поиска и использования необходимой информации для качественного выполнения профессиональных заданий, профессионального и личностного развития	Наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, участия в деловых играх, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация умения оперативно осуществлять операции, предлагаемые преподавателем, делать анализ и давать оценку полученной информации, в т.ч. и с использованием программного обеспечения	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике. Наблюдение и оценка использования учащихся информационных технологий при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися и преподавателями в ходе обучения. Воспитание уважения к мнению сокурсников.	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, участии в деловых играх, при выполнении работ по производственной практике. Наблюдение и оценка использования учащихся коммуникативных методов и приемов при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Ответственность за результат выполнения задания. Способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях при работе в малых группах. Экспертное наблюдение и оценка уровня ответственности учащегося при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики. Экспертное наблюдение и оценка динамики достижений учащегося в учебной и общественной деятельности.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Способность к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении дисциплины. Демонстрация потребности в получении дополнительных знаний, возможностей самореализации.	Экспертное наблюдение и оценка использования учащимися методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, выполнении работ по производственной практике. Экспертное наблюдение и оценка использования учащимися методов и приемов личной организации при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики. Экспертное наблюдение и оценка динамики достижений учащихся в учебной и общественной деятельности.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, выполнении работ по производственной практике.

4.2. Конкретизация результатов освоения ПМ

МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения	
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1. Конспектирование; 2. тестирование; 3. анализ; 4. решение ситуационных задач.
Уметь:	Тематика практических работ 1. Определить основные категории туризма по конкретным ситуациям. 2. Дать характеристику туристских предприятий города, с точки зрения системы и структуры управления.
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК: 1. Тема 1.1. Основные категории и понятия в туризме; 2. Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: 1. Анализ системы управления туристским регионом.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1. Конспектирование; 2. тестирование; 3. анализ; 4. решение ситуационных задач.
Уметь:	Тематика практических работ 1. Определить функции и принципы управления туристских предприятий города. 2. Решить ситуационные задачи. 3. Разработать должностные инструкции специалиста.
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК 1. Тема 2.1. Сущность и функции планирования на предприятии туризма. 2. Тема 2.2. Управление персоналом туристского предприятия. 3. Тема 2.3. Должностные обязанности работников туристского предприятия. 4. Тема 2.4. Организация делопроизводства.
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: 1. Составление резюме. 2. Решение ситуационных задач. 3. Составление презентаций.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1. 1. Конспектирование; 2. 2. тестирование; 3. 3. анализ; 4. решение ситуационных задач.
Уметь:	Тематика практических работ: Не предусмотрено.
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма. Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях.
МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1. сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений для анализа и планирования, составления различных управленческих документов; 2. выполнение различных операций с применением средств оргтехники (тиражирование документов, вывод текста документа на печать, сканирование, уничтожение документов и др.). 3. составление плана работы службы документационного обеспечения управления (секретариата, общего отдела).
Уметь:	Тематика практических работ. 1. Коммуникационные средства. История развития телефонной связи. 2. Электронные средства и копировальная техника. Основные виды копировальной техники и принципы ее работы. 3. Сканеры. Сканирование и распознавание текста. 4. Оформление организационных документов (штатное расписание). 5. Составление и оформление договоров. 6. Разработка номенклатуры дел туристской компании.
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК: 1. Современные средства оргтехники 2. Оформление организационных документов. 3. Договорно-правовая документация 4. Основные правила организации работы с документами 5. Организация оперативного хранения документов
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: 1. Составление конспектов по заданной тематике. 2. Оформление образцов различных управленческих документов. 3. Подготовка устных сообщений по заданной тематике.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1. сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений для составления приказов и распоряжений руководителя; 2. регистрация документов, оформление сроков картотеки документов; 3. разработка номенклатуры дел туристской компании; 4. формирование дел (оформление титульных листов в соответствии с номенклатурой дел, проверка правильности оформления документов, их размещение внутри дела, составление внутренней описи и заверительной надписи). 5. выполнение различных операций с применением средств оргтехники (тиражирование документов, вывод текста документа на печать,

	сканирование, уничтожение документов и др.).
Уметь:	Тематика практических работ: 1. Коммуникационные средства. История развития телефонной связи. 2. Электронные средства и копировальная техника. Основные виды копировальной техники и принципы ее работы. 3. Сканеры. Сканирование и распознавание текста 4. Оформление регистрации входящих и исходящих документов в рамках необходимых для данного вида документов регистрационных форм 5. Составление схемы документооборота предприятия 6. Разработка номенклатуры дел туристской компании. 7. Разработка документации конкретной организации для передачи на архивное хранение
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК: 1. Современные средства оргтехники 2. Основные правила организации работы с документами 3. Организация регистрации документов и контроль их исполнения 4. Организация оперативного хранения документов 5. Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов 6. Компьютеризация ДОУ
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: 1. Составление конспектов по заданной тематике. 2. Составление презентации. 3. Подготовка устных сообщений по заданной тематике.
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1. сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений для составления различных управленческих документов; 2. оформление различных групп управленческих документов (организационных, распорядительных, информационно-справочных, по личному составу) в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97- 2016; 3. выполнение различных операций с применением средств оргтехники (тиражирование документов, вывод текста документа на печать, сканирование, уничтожение документов и др.).
Уметь:	Тематика практических работ: 1. Оформление отдельных реквизитов в заданном формате на различных бланках. 2. Разработка бланка туристской компании. 3. Оформление образцов отдельных видов организационных документов. 4. Оформление образцов распорядительных документов (приказы, распоряжения руководителя туристской организации). 5. Оформление образцов отдельных видов информационно-справочных документов (акт, справка, протокол). 6. Составление и оформление образцов приказов по личному составу. 7. Оформление образцов договоров. 8. Оформление образцов официальной и личной доверенностей. 9. Деловая игра «Основные документы управления». 10. Разработка номенклатуры дел туристской компании.
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК 1. Реквизиты и бланки документов. 2. Оформление организационных документов. 3. Оформление распорядительных документов.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Оформление информационно-справочных документов. 5. Особенности составления и оформления документов по личному составу. 6. Договорно-правовая документация. 7. Организация оперативного хранения документов. 8. Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов.
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление конспектов по заданной тематике. 2. Оформление образцов различных управленческих документов. 3. Оформление пакета документов для деловой игры. 4. Составление презентации. 5. Подготовка устных сообщений по заданной тематике.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю
ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации
программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2022

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10, Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014, №474, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):

И.В. Григорьевская, преподаватель

Е.В. Ткаченко, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации»

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.10 Туризм.
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации»

Формой промежуточной аттестации является квалификационный экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 1 ОК 2 ОК.3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ОК 10 ОК 11 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	П1	Сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений.
	П2	Составления плана работы подразделения; проведения инструктажа работников; контроля качества работы персонала.
	П3	контроль качества работы персонала.
	П4	Составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения.
	П5	Проведения презентаций; расчёта основных финансовых показателей деятельности организации.
	У1	собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
	У2	использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения;
	У3	организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; проводить презентации;
	У4	проводить инструктаж работников; контролировать качество работы персонала; контролировать технические и санитарные условия в офисе; управлять конфликтами;
	У5	работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
	У6	оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения;
	У7	рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
	У8	собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения;
	У9	разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы;
	31	значение планирования как функции управления;
	32	методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
	33	виды планирования и приёмы эффективного планирования;
	34	эффективные методы принятия решений;
	35	основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме;

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	36	правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
	37	приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
	38	методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; методику проведения презентаций; принципы эффективного контроля;
	39	Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчётности в туризме;
	310	основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
	311	основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
	312	методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<i>МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения</i>			
П1	Тема 2.3 Должностные обязанности работников туристского предприятия	Собеседование	Собеседование
П2	Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях	Контрольная работа	Контрольная работа
П3	Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма	Контрольная работа	Реферат
П4	Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях	Самостоятельная работа	Самостоятельная работа
У1	Тема 1.1 Основные категории и понятия в туризме.	Устный опрос	Устный опрос
У2	Тема 2.1 Сущность и функции планирования на предприятии туризма.	Устный опрос	Коллоквиум
У3	Тема 2.2 Управление персоналом туристского предприятия	Собеседование	Реферат
У4	Тема 2.3 Должностные обязанности работников туристского предприятия	Коллоквиум	Коллоквиум
У5	Тема 2.4. Организация делопроизводства	Коллоквиум	Коллоквиум
31	Тема 2.1 Сущность и функции планирования на предприятии туризма.	Самостоятельная работа	Самостоятельная работа
32	Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.	Собеседование	Собеседование
33	Тема 2.1 Сущность и функции планирования на предприятии туризма.	Устный опрос	Устный опрос
34	Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях	Самостоятельная работа	Реферат
35	Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.	Ситуационные задачи	Устный опрос
36	Тема 2.4. Организация делопроизводства	реферат	Устный опрос
<i>МКД.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства</i>			
П1	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов	Кейс-задание №3 Деловая игра	Контрольная работа
П4	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.4 Оформление организационных	Кейс-задание №1 Кейс-задание №2	Семинар

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	документов Тема 2.5 Оформление распорядительных документов Тема 2.6 Оформление информационно-справочных документов Тема 2.7 Особенности составления и оформления документов по личному составу Тема 2.8 Договорно-правовая документация Тема 2.9 Оформление основных документов управления	Портфолио Деловая игра	
П5	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.9 Оформление основных документов управления Тема 3.5 Компьютеризация ДООУ	Портфолио Деловая игра	Устный опрос
У1	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов Тема 3.5 Компьютеризация ДООУ	Кейс-задание №3 Тестовое задание №1 Деловая игра	Самостоятельная работа
У3	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.5 Компьютеризация ДООУ	Конспект в.3 Деловая игра	Устный опрос
У5	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.5 Компьютеризация ДООУ	Кейс-задание №3 Тестовое задание №1 Деловая игра	Контрольная работа
У6	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.4 Оформление организационных документов Тема 2.5 Оформление распорядительных документов Тема 2.6 Оформление информационно-справочных документов Тема 2.7 Особенности составления и оформления документов по личному составу Тема 2.8 Договорно-правовая документация Тема 2.9 Оформление основных документов управления	Кейс-задание №1 Кейс-задание №2 Портфолио Деловая игра	Семинар
У9	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение	Кейс-задание №3 Тестовое задание №1 Деловая игра	Устный опрос

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ		
32	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.4 Оформление организационных документов Тема 2.5 Оформление распорядительных документов Тема 2.6 Оформление информационно-справочных документов Тема 2.7 Особенности составления и оформления документов по личному составу Тема 2.8 Договорно-правовая документация Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	Конспект 1 Реферат Кейс-задание №1 Кейс-задание №2 Кейс-задание №3 Портфолио Деловая игра Тестовое задание №1	Тест
34	Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	Кейс-задание №3 Конспект 3 Тестовое задание №1 Портфолио	Тест
36	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	Конспект 1 Конспект 3 Кейс-задание №3 Тестовое задание №1	Устный опрос
38	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	Конспект 1 Конспект 2 Деловая игра	Тест
312	Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 3.1 Основные правила организации работы с документами Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.3 Организация оперативного хранения	Кейс-задание №3 Тестовое задание №1	Тест

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	документов Тема 3.4 Порядок передачи документов в архив или на уничтожение. Архивное хранение документов Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ		Устный опрос
<i>МКД.04.02. Психология управления функциональным подразделением</i>			
П1, П2	Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
П3	Тема 6. Психологические аспекты малых групп и коллективов Тема 7. Психология делового общения Тема 4. Руководство и лидерство	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
П5, П6	Тема 6. Психологические аспекты малых групп и коллективов Тема 7. Психология делового общения Тема 4. Руководство и лидерство Тема 5. Психология принятия решения	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У2	Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 5. Психология принятия решения Тема 6. Психологические аспекты малых групп и коллективов Тема 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У3	Тема 8 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации Тема 7. Психология делового общения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 4. Руководство и лидерство	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У4	Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности Тема 4. Руководство и лидерство Тема 7. Психология делового общения Тема 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У8	Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 7. Психология делового общения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У9	Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 4. Руководство и лидерство Тема 7. Психология делового общения Тема 5. Психология принятия решения	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
34	Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 6. Психологические аспекты малых группы коллективов Тема 7. Психология делового общения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
37	Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 6. Психологические аспекты малых группы коллективов Тема 7. Психология делового общения Тема 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
38	Тема 5. Психология принятия решения Тема 6. Психологические аспекты малых группы коллективов Тема 7. Психология делового общения	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
312	Тема 4. Руководство и лидерство Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 7. Психология делового общения Тема 6. Психологические аспекты малых группы коллективов	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование

3. Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольных заданий
<i>МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения</i>		
Текущий контроль		
Собеседование Тема 1.2. Система и структура управления туризмом. Тема 2.3. Должностные обязанности работников туристского предприятия. Тема 2.4. Организация делопроизводства	1	60
Контрольная работа Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма	1	60

Коллоквиум Тема 2.4. Организация делопроизводства Тема 3.2. Управление персоналом туристского предприятия Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.	2	40
Реферат Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.	6	40
Самостоятельная работа Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма	1	40
Устный опрос Тема 1.1 Основные категории и понятия в туризме. Тема 2.4. Организация делопроизводства Тема 2.1 Сущность и функции планирования на предприятии туризма.	1	60
Ситуационные задачи Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.	4	40
Промежуточная аттестация		
Устный ответ	Устный ответ	Устный ответ
<i>МКД.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства</i>		
Текущий контроль		
Реферат Тема 2.1 Понятие документа и способы документирования.	2	180
Конспект Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.6 Оформление информационно-справочных документов Тема 3.2 Организация регистрации документов и контроль их исполнения Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	4	60
Тестовое задание №1 Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.1 Понятие документа и способы документирования. Тема 2.2 Унификация и стандартизация документов. Системы документации Тема 2.3 Реквизиты и бланки документов	2	25
Портфолио Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.1 Понятие документа и способы документирования. Тема 2.2 Унификация и стандартизация документов. Системы документации Тема 2.3 Реквизиты и бланки документов Тема 2.4 Оформление организационных документов Тема 2.5 Оформление распорядительных документов Тема 2.6 Оформление информационно-справочных документов Тема 2.7 Особенности составления и оформления документов по личному составу Тема 2.8 Договорно-правовая документация Тема 2.9 Оформление основных документов управления Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	10	В течение семестра

Деловая игра Тема 1.1. Современные средства оргтехники Тема 2.1 Понятие документа и способы документирования. Тема 2.2 Унификация и стандартизация документов. Системы документации Тема 2.3 Реквизиты и бланки документов Тема 2.4 Оформление организационных документов Тема 2.5 Оформление распорядительных документов Тема 2.6 Оформление информационно-справочных документов Тема 2.7 Особенности составления и оформления документов по личному составу Тема 2.8 Договорно-правовая документация Тема 2.9 Оформление основных документов управления Тема 3.5 Компьютеризация ДОУ	5	90
Промежуточная аттестация		
Тестовое задание №2	20	25
Контрольная работа №1	23	35
<i>МДК 04.03 Психология управления функциональным подразделением</i>		
Текущий контроль		
Ситуационные задания Тема 4. Руководство и лидерство Тема 7. Психология делового общения Тема 5. Психология принятия решения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности	14	20
Тестовое задание №1 Тестовое задание №2 Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 4. Руководство и лидерство Тема 5. Психология принятия решения Тема 6. Психологические аспекты малых групп и коллективов Тема 7. Психология делового общения Тема 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	35 49	20
Творческие рефераты Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 4. Руководство и лидерство Тема 5. Психология принятия решения	23	40
Собеседование Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 4. Руководство и лидерство Тема 5. Психология принятия решения Тема 6. Психологические аспекты малых групп и коллективов Тема 7. Психология делового общения	48	20
Контрольная работа Тема 1. Закономерности внутренней психической деятельности	11	30

Тема 2. Эмоциональная и волевая регуляция поведения Тема 3. Индивидуально-типологические свойства личности менеджера Тема 4. Руководство и лидерство Тема 5. Психология принятия решения Тема 6. Психологические аспекты малых групп и коллективов Тема 7. Психология делового общения		
Промежуточная аттестация		
Собеседование	48	20
Ситуационная задача	14	20

4. Структура контрольных заданий

МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

4.1. Собеседование

№ 1.

Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.

Вопросы:

1. Система управления туризмом.
2. Туристские регионы.
3. Структура управления туризмом.

№2

Тема 2.3. Должностные обязанности работников туристского предприятия.

Вопросы:

1. Штатное расписание.
2. Должностные инструкции специалистов.

№3

Тема 2.4. Организация делопроизводства.

Вопросы:

1. Функции документов.
2. Виды документов.
3. Требования к оформлению документов.

4.2. Контрольная работа.

№1.

Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма

Вопросы:

1. Планирование прибыли туристской организации.
2. Источники прибыли в туризме.
3. Факторы роста прибыли.

№2

Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях

Вопросы:

1. Содержание и виды управленческих решений.
2. Подходы к принятию решений.
3. Условия эффективности управленческих решений.

4.3. Коллоквиум.

№1.

Тема 2.4. Организация делопроизводства

Вопросы:

1. Какие действия в соответствии с техникой безопасности должен воспроизвести делопроизводитель до начала работы?
2. Какие меры безопасности должен соблюдать делопроизводитель во избежание поражения электрическим током?
3. Что необходимо делать делопроизводителю на рабочем месте через каждые 2 часа?
4. Какие действия необходимо выполнить делопроизводителю в случае неисправности в работе компьютера: при появлении искрения, запаха гари?
5. Какие требования безопасности должен соблюдать делопроизводитель по окончании работы?

№2.

Тема 3.2. Управление персоналом туристского предприятия

Вопросы:

1. методы принятия решений.
2. организация исполнения решений и контроль за их исполнением.

№ 3.

Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.

Вопросы:

1. Характеристика туристских предприятий города, с точки зрения системы и структуры управления.

4.4. Реферат.

№1.

Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма.

Вопросы:

1. Планирование прибыли туристской организации.
2. Источники прибыли в туризме.
3. Факторы роста прибыли.

№2.

Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.

Вопросы:

1. Социально-психологический климат в коллективе.
2. Власть и лидерство. Понятие имиджа, его составляющие.

4.5. Самостоятельная работа.

№1.

Тема 3.2. Управленческие решения на туристских предприятиях

Вопросы:

1. Объект управленческого решения
2. масштаб
3. продолжительности периода реализации
4. По направленности воздействия: внешние, внутренние.
5. По обязательности выполнения:

№2.

Тема 3.1. Проблемы повышения доходности туризма

Вопросы:

1. повышение прибыли и рентабельности;
2. поддержание уровня конкурентоспособности туристского продукта;
3. обеспечение динамики (темпов) роста собственной доли рынка;
4. обеспечение социальной защиты работников.

4.6. Устный опрос.

№1.

Тема 1.1 Основные категории и понятия в туризме.

Вопросы:

1. Определение определяющих требований к персоналу в свете внешней и внутренней ситуации, перспектив развития фирмы.
2. Формулирование концепции морального и материального стимулирования, оплаты труда.
3. Формирование кадровых структур и разработка принципов управления персоналом.
4. Выбор направлений использования, привлечения, высвобождения и сохранения кадров.
5. Определение путей обучения, развития кадров, переобучения, повышения квалификации, переподготовки в связи с переходом на новые технологии, омоложения, продвижения.
6. Развитие социальных отношений.
7. Улучшение психологического и морального климата в коллективе, привлечение сотрудников к участию в управлении организацией.

№2.

Тема 2.4. Организация делопроизводства

Вопросы:

1. Правильное заполняется трудового договора.
2. Виды трудового договора.
3. Правильное заполнение трудовой книжке.

№3.

Тема 2.1 Сущность и функции планирования на предприятии туризма.

Вопросы:

1. Раскройте сущность понятия "туристическая организация".
2. По каким признакам классифицируют туристические организации?
3. Охарактеризуйте уровне функционирования туристических организаций страны.
4. В чем заключается сущность разновидностей негосударственных туристических организаций?
5. Какие общие и отличительные черты имеют разные модели государственного управления в туризме?

4.7 Ситуационные задачи

№1.

Тема 1.2. Система и структура управления туризмом.

Задача № 1

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Задача №2

Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.
2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:
3. Уволить несогласного лидера;
4. Проигнорировать его мнение;
5. Привлечь на свою сторону;
6. Прочее (обосновать).

Задача № 3

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Определите:

1. тип конфликта;
2. состав конфликтующих сторон;
3. поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;
4. методы и конкретные пути разрешения конфликта.

Задача № 4

Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

МКД.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства

Текущий контроль

4.1 Реферат

Написать и оформить реферат на тему: «Эволюция документа как носителя информации. Возникновение и развитие делопроизводства в России»

Структурные элементы реферата: содержание; введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения (при необходимости).

Рекомендуемый объем структурных элементов реферата.

Наименование частей реферата	Количество страниц
Титульный лист	1
Содержание (с указанием страниц)	1
Введение	1-2
Основная часть	15-18
Заключение	1-2
Список использованных источников	1
Приложения	Без ограничений

В содержании приводятся наименования структурных частей реферата, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении дается общая характеристика реферата: обосновывается актуальность выбранной темы; определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения; описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования; кратко характеризуется структура реферата по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Она включает 2-3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на 2-3 параграфа. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка «Основная часть» в содержании реферата быть не должно.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Рекомендуемое количество источников составляет 8-12 наименований. При этом в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные в последние 5 лет, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в реферате.

В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Основные требования к оформлению реферата:

- текст выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А-4

- размер шрифта-14; Times New Roman, цвет – черный;
- междустрочный интервал – полуторный;
- поля на странице – размер левого поля – 3 см, правого- 1 см, верхнего-2см, нижнего-2см;
- отформатировано по ширине листа;
- нумерация страниц текста – справа вверху.

Список использованных источников должен формироваться по мере появления на них ссылок в тексте реферата. Приложения следует оформлять как продолжение реферата на его последующих страницах. На все приложения в тексте работы должны быть ссылки. Располагать приложения следует в порядке появления ссылок на них в тексте.

Время выполнения – 180 минут

4.2 Конспект

Темы для написания конспектов:

1. Конспект на тему: «Этика делового общения по телефону»
2. Особенности подготовки и оформления документов деловой переписки организации (с презентацией)
3. Порядок направления документа на исполнение. Виды и формы контроля исполнения, сроковая картотека
4. Особенности организации электронного документооборота

Время выполнения – 60 минут

4.3 Портфолио:

Подготовить и оформить следующие образцы документов:

- личное заявление
- приказ руководителя организации по основной деятельности
- распоряжение заместителя руководителя организации
- штатное расписание организации
- резюме, личное заявление
- деловое письмо (письмо –запрос, гарантийное –письмо, письмо-подтверждение)
- служебная справка
- служебная доверенность
- регистрационные формы для входящих и исходящих документов;
- номенклатура дел организации;
- титульный лист обложки дела организации.

Содержание, структура и оформление документов должно соответствовать ГОСТ Р 7.0.97- 2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Время выполнения – 45-60 минут

4.4 Кейс-задания

Кейс- задание №1

Провести анализ особенностей оформления организационных документов различных юридических лиц (изучить 10-15 образцов), оформить образец штатного расписания для создаваемой коммерческой организации.

Время выполнения – 90 минут

Кейс- задание №2

Провести анализ особенностей оформления распорядительных документов различных юридических лиц (изучить 10-15 образцов). Самостоятельно смоделировать управленческую ситуацию и для нее оформить образец распоряжения зам.директора организации

Время выполнения – 90 минут

Кейс- задание №3

Изучить особенности оформления журнальной и электронной форм регистрации документов. Оформить образцы журнальных регистрационных форм для регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. Для предложенного преподавателем пакета готовых управленческих документов необходимо выбрать правильную регистрационную форму и выполнить операцию «Регистрация документа».

Время выполнения – 40 минут

4.5 Деловая игра «Основные документы управления».

Концепция деловой игры по дисциплине состоит в следующем. Студенты разбиваются на группы, каждая из которых представляет собой одно из структурных подразделений предприятия. Название предприятия, его вид деятельности и организационно-правовую форму студенты выбирают самостоятельно. Работники указанных подразделений (группы студентов) готовят пакет образцов документов в соответствии с выполняемыми функциональными обязанностями. На практических занятиях студенты оформляют предложенные преподавателем образцы документов, что помогает студентам освоить теоретические знания и практические навыки работы с документами. Такая подготовка облегчает самостоятельное составление и оформление образцов документов для деловой игры.

Каждая группа студентов выбирает себе соответствующие роли:

- Дирекция (директор и его заместители -4 чел.). Готовят образцы организационных и распорядительных документов (устав, штатное расписание, приказ по основной деятельности, распоряжение заместителя директора организации, решение учредителей, служебная доверенность);
- служба ДОУ (4-5 чел.) Готовят образцы организационных и информационно-справочных документов (должностная инструкция специалиста службы ДОУ, протокол, акт списания документов, справка об объеме документооборота организации за месяц, докладная записка, образцы общего бланка и бланка писем организации);
- коммерческая служба (4-5 чел.) Готовят образцы информационно-справочных документов (гарантийное письма, письмо-подтверждение (2 вида), служебная записка, акт, справка, служебная доверенность).
- кадровая служба (4-5 чел.) Готовят образцы документов по личному составу (приказ по личному составу (3 вида), резюме, объяснительная записка, личная карточка работника форма Т-2, справка о количестве вакантных мест на предприятии на определенную дату (или справка о стаже сотрудника);
- служба логистики (4-5 чел.) Готовят образцы информационно-справочных документов (письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), акт приема-передачи материальных ценностей, справка об объемах продаж за 1 квартал, служебная доверенность, протокол заседания службы логистики).
- клиентская служба (4-5 чел.) Готовят образцы информационно-справочных документов (письмо –претензия, информационное письмо, акт получения материальных ценностей, должностная инструкция специалиста клиентской службы, докладная записка, личная доверенность).

Ожидаемые результаты:

- 1) закрепление теоретических знаний в области составления и обработки документов управления;
- 2) овладение навыками работы с техническими средствами создания документов;
- 3) овладение навыками работы в команде и умение оценивать результаты работы каждого участника группы.

Содержание, структура и оформление документов должно соответствовать ГОСТ Р 7.0.97- 2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная

документация. Требования к оформлению документов». Результаты деловой игры представить в виде презентации.

Время выполнения – 225 минут

4.6 Тестовое задание №1

Вариант 1

1. Документом называется

1) совокупность сведений о предметах, фактах, событиях и процессах независимо от формы их представления

2) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать

3) перечень (список) каких-либо данных, расположенных в определенном порядке

4) запись учетных данных по установленной форме

2. В каком из перечисленных нормативных документов содержатся определения терминов «документ» и «информация»

1) ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

2) ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

3) Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» №24-ФЗ

4) ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

3. Достоверность управленческой информации:

1) определяется степенью соответствия ее содержания объективному состоянию дел;

2) характеризует ее объем, который должен быть достаточным для принятия решений;

3) определяется временем ее передачи и обработки;

4) все верно

4. Документирование - это процесс:

1) движения документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления;

2) присвоения документам порядковых номеров и условных обозначений;

3) записи учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения;

4) записи информации на различных носителях по установленным правилам

5. При классификации документов по способу фиксации, какие из перечисленных видов документов не относятся к данной группе

1) внутренние

2) письменные

3) графические

4) акустические

6. Организацией работы с документами называется

1) обеспечение движения документов, их хранения и использования в текущей работе организации

2) процесс присвоения документам порядковых номеров и условных обозначений

3) запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения

4) запись информации на различных носителях по установленным правилам

7. Основой для принятия оптимального управленческого решения является информация. Назовите, какой из перечисленных критериев не является обязательным для информации, которую получает управляющая система:

- а) полнота;
- б) сопоставимость;
- в) достоверность;
- г) оперативность

8. Одним из направлений совершенствования документации является стандартизация, которой называется

- 1) процесс установления и применения стандартов
- 2) упорядоченная работа по оптимизации структуры, содержания, стиля создаваемых документов и создания на этой основе типовых вариантов их текстов
- 3) совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов
- 4) разработка единых форм документов и правил их составления и оформления

9. К какому периоду времени относится учреждение канцелярии и должности секретаря

- 1) периоду приказного делопроизводства (16-17вв.)
- 2) коллежского делопроизводства (17-18вв.)
- 3) министерского делопроизводства (18-19вв.)
- 4) периоду становления СССР (1920-1930гг.)

10. Основным документом, регулирующим отношения, возникающие при создании и использовании организациями информационных технологий, является

- 1) Гражданский кодекс РФ
- 2) Государственная система документационного обеспечения управления
- 3) ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

4) Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» №24-ФЗ

11. Общее организационно-методическое руководство постановкой делопроизводства в РФ осуществляют

- 1) федеральные государственные архивы
- 2) Федеральное архивное агентство РФ
- 3) Правительство РФ
- 4) Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела

дела

12. Бланком предприятия является

- 1) лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами об организации
- 2) официальный документ, отправленный другим организациям
- 3) модель построения документа, устанавливающая форматы, размеры полей и его основные реквизиты

4) журнал, составленный по определенной форме и содержащий сведения о документах и операциях с ними

13. Укажите, какие из названных реквизитов не указывается на бланке письма

- 1) эмблема организации
- 2) наименование вида документа
- 3) справочные данные об организации
- 4) дата и регистрационный номер

14. При угловом центрованном расположении реквизитов

1) все строки бланка начинаются от границы левого поля, правый край не выравнивается

2) все реквизиты располагаются на левом поле документа и выравниваются относительно середины листа документа;

3) реквизиты располагаются по всей ширине листа с равным удалением каждой строки от левого и правого поля;

- 4) реквизиты располагаются на свободном верхнем поле листа
15. Наименование филиала, представительства или структурного подразделения организации указывают в том случае, если оно является
 - 1) отправителем документа
 - 2) получателем документа
 - 3) исполнителем документа
 - 4) автором документа
16. Реквизит Наименование вида документа пишется заглавными буквами и проставляется
 - 1) на всех документах
 - 2) на приказах и распоряжениях
 - 3) на всех документах, кроме писем
 - 4) только на организационно-распорядительных документах
17. Какие из приведенных документов не подлежат утверждению
 - 1) распоряжения руководителя предприятия
 - 2) акты проверок и ревизий
 - 3) положение о структурном подразделении
 - 4) отчеты о командировках сотрудников
18. Реквизит «резолюция» располагается
 - 1) на последнем листе документа под реквизитом «адресат»
 - 2) на первом листе документа над реквизитом «адресат»
 - 3) на последнем листе документа под реквизитом «наименование вида документа»
 - 4) на первом листе документа под реквизитом «адресат»
19. При изложении цифровой или словесной информации об одном объекте, который характеризуется по ряду признаков, текст документа оформляют в виде
 - 1) связного текста
 - 2) анкеты
 - 3) таблицы
 - 4) комбинации этих форм.
20. Реквизит «Регистрационный номер документа» проставляется:
 - 1) ниже реквизита «Дата документа»;
 - 2) выше реквизита «Дата документа»;
 - 3) на одном уровне с реквизитом «Дата документа»;
 - 4) ниже реквизита «Текст документа»

Вариант 2

1. В каком из перечисленных нормативных документов содержатся определения терминов «документ» и «информация»
 - 1) ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».
 - 2) ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»
 - 3) Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» №24-ФЗ
 - 4) ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
2. Полнота управленческой информации
 - 1) определяется степенью соответствия ее содержания объективному состоянию дел
 - 2) характеризуется ее объемом, который должен быть достаточным для принятия решений
 - 3) определяется временем ее передачи и обработки

- 4) характеризуется возможностью сопоставлять сведения, относящиеся к различным временным интервалам
3. Назовите, какие из ниже перечисленных документов относятся к информационно-справочным документам
- 1) приказы
 - 2) должностные инструкции
 - 3) протоколы
 - 4) акты
4. К акустическим документам относятся:
- 1) чертежи;
 - 2) графики;
 - 3) схемы;
 - 4) стенограммы
5. Внешним называется официальный документ
- 1) не выходящий за пределы подготовившей его организации
 - 2) полученный от других организаций или вышестоящих органов
 - 3) созданный лицом вне сферы его служебной деятельности
 - 4) проект документа, не подписанный руководителем предприятия
6. Целью классификации документов является:
- 1) быстрый их поиск;
 - 2) повышение оперативности обработки документов;
 - 3) удобство архивного хранения;
 - 4) придание документам юридической силы
7. По происхождению документы классифицируются на:
- 1) служебные и официально-личные;
 - 2) внутренние и внешние;
 - 3) простые и сложные;
 - 4) подлинники (оригиналы) и копии
8. Под унифицированной системой документации понимается
- 1) организационно упорядоченная система документов и информационных технологий
 - 2) информационная система, реализуемая с использованием средств вычислительной техники и связи
 - 3) система, созданная по единым правилам и требованиям и содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности
 - 4) пакет документов, содержащих унифицированные тексты
9. Первый ГОСТ на организационно-распорядительные документы был введен в
- 1) 1840г.
 - 2) 1922г.
 - 3) 1972г.
 - 4) 1983г.
10. В настоящее время регламентация документирования и организации документационного обеспечения управления ведется в следующих направлениях
- 1) законодательное регулирование
 - 2) стандартизация и унификация документов
 - 3) разработка нормативно-методических документов общегосударственного действия
 - 4) все верно
11. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) - это
- 1) организационно упорядоченная совокупность документов и информационных технологий
 - 2) информационная система, реализуемая с использованием технических средств

- 3) система положений, содержащая сведения о документах и операциях с ними
 - 4) совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию и организации работы с документами
12. Бланком предприятия является
- 1) лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами об организации
 - 2) официальный документ, отправленный другим организациям
 - 3) модель построения документа, устанавливающая форматы, размеры полей и его основные реквизиты
 - 4) журнал, составленный по определенной форме и содержащий сведения о документах и операциях с ними
13. При угловом флаговом расположении реквизитов
- 1) все строки бланка начинаются от границы левого поля, правый край не выравнивается
 - 2) все реквизиты выравниваются относительно середины листа документа;
 - 3) реквизиты располагаются по всей ширине листа с равным удалением каждой строки от левого и правого поля;
 - 4) реквизиты располагаются на свободном верхнем поле листа
14. Укажите, какой из реквизитов, согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016, имеет порядковый номер 01
- 1) изображение Государственного герба РФ
 - 2) изображение эмблемы предприятия
 - 3) изображение герба субъекта РФ
 - 4) наименование предприятия
15. Для большинства документов реквизит «Регистрационный номер документа» проставляется в заголовочной части
- 1) ниже реквизита «Дата документа» от границы левого поля
 - 2) выше реквизита «Дата документа» от границы левого поля
 - 3) ниже реквизита «Дата документа» от границы правого поля
 - 4) на одном уровне с реквизитом «Дата документа»
16. Реквизит «резюм» располагается
- 1) на последнем листе документа под реквизитом «адресат»
 - 2) на первом листе документа над реквизитом «адресат»
 - 3) на последнем листе документа под реквизитом «наименование вида документа»
 - 4) на первом листе документа под реквизитом «адресат»
17. В распорядительных документах, а также документах, адресованных руководству, изложение текста должно идти от
- 1) первого лица единственного лица
 - 2) третьего лица единственного числа
 - 3) первого лица множественного числа
 - 4) третьего лица множественного числа
18. Текст управленческого документа является
- 1) перечень (список) каких-либо данных, расположенных в определенном порядке
 - 2) зафиксированная на материальном носителе информация по установленным правилам
 - 3) выраженное средствами делового языка содержание управленческих действий
 - 4) производственная, управленческая или иная информация, используемая для достижения коммерческих целей
19. Реквизит «заголовок к тексту» должен согласовываться
- 1) с наименованием вида документа
 - 2) с текстом документа
 - 3) с руководителем предприятия
 - 4) с содержанием приложений

20. Какие из указанных документов подлежат утверждению

- 1) распоряжения
- 2) задания
- 3) акты ревизий
- 4) справки

Время выполнения – 30 минут

Промежуточная аттестация.

4.7 Контрольная работа №1

1. Проведите классификацию предложенного преподавателем пакета документов, опишите их основные классификационные признаки.
 2. Составьте формуляр-образец реквизитов заголовочной части документа согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016
 3. Составьте формуляр-образец реквизитов оформляющей части документа согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016
 4. Оформите образец приказа руководителя организации по вопросам изменения режима работы
 5. Оформите образец приказа по основной деятельности туркомпании
 6. Оформите образец распоряжения заместителя руководителя туркомпании
 7. Оформите образец решения коллегиального органа управления организации
 8. Оформите образец справки о росте объемов продаж компании за месяц/квартал
 9. Оформите образец справки о стаже работы сотрудника компании
 10. Оформите образец справки об объеме документооборота организации за месяц
 11. Оформите образец докладной записки об увеличении численности отдела продаж компании в связи с ростом числа клиентов
 12. Оформите образец докладной записки о выполнении отделом компании промежуточного этапа проекта
 13. Оформите образец докладной записки о нарушении сотрудником трудовой дисциплины
 14. Оформите образец объяснительной записки о причинах невыполнения работы в срок
 15. Оформите образец письма-запроса туристской компании
 16. Оформите образец гарантийного письма туристской компании
 17. Оформите образец информационного туристской компании
 18. Оформите образец письма-напоминания туристской компании
 19. Оформите образец письма-приглашения туристской компании
 20. Оформите образец письма-рекламации туристской компании
- Время выполнения – 30 минут

4.8 Тестовое задание №2

Вариант 1.

1. В процессе организационной деятельности предприятия формируется комплекс организационно-правовых документов, к которым относятся
 - 1) должностные инструкции сотрудников предприятия
 - 2) акты ревизий и проверок
 - 3) протоколы заседаний Совета директоров
 - 4) распоряжения директора предприятия
2. Основным назначением распорядительных документов является
 - 1) определение статуса организации, ее структуры, прав и обязанностей работников предприятия
 - 2) сообщение сведений, побуждающих принимать определенные управленческие решения

3) регулирование и координация деятельности, позволяющая органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач

4) реализация информационных связей между организациями

3. Руководители предприятий и организаций издают следующие виды распорядительных документов

1) приказы, распоряжения, протоколы

2) приказы, распоряжения, указания

3) приказы, протоколы, инструкции

4) распоряжения, решения, отзывы

4. Приказом называется

1) документ, составляемый несколькими лицами и подтверждающий установленные ими факты или события

2) правовой акт, издаваемый для разрешения оперативных вопросов

3) правовой акт, издаваемый руководителем в целях разрешения производственных задач;

4) документ, адресованный руководителю предприятия, содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя

5. Обязательными реквизитами приказа по основной деятельности являются

1) наименование вида документа, номер, дата, подпись, печать

2) номер, дата, заголовок к тексту, текст, подпись, печать

3) наименование вида документа, дата, подпись, печать, виза

4) наименование вида документа, дата, номер, заголовок к тексту, подпись, виза

6. В распорядительной части текста приказа содержится

1) ссылка на нормативный правовой акт вышестоящего органа

2) формулировка целей и задач, стоящих перед организацией

3) поручение руководителя и срок его выполнения

4) описание фактов или событий, послуживших причиной издания приказа

7. Последний пункт распорядительной части приказа включает

1) наименование должности, фамилии исполнителя

2) содержание поручения руководителя

3) срок выполнения поручения

4) наименование должности лица, ответственного за исполнение документа, его инициалы и фамилию

8. Протоколом заседания называется

1) предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения

2) документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях коллегиальных органов

3) документ, принимаемый коллегиальным органом в целях решения производственных вопросов, задач

4) документ, содержащий обобщенные сведения по одному вопросу

9. Укажите, как будет указываться дата в протоколе заседания, если оно продолжалось несколько дней

1) указывается дата начала заседания

2) указывается дата окончания заседания

3) датой протокола будет являться дата его подписания председателем

4) указываются даты начала и окончания заседания

10. Обязательными реквизитами акта являются

1) название вида документа, дата, заголовок к тексту, подпись, печать

2) название организации, название вида документа, дата и регистрационный номер, подпись

3) название организации, название вида документа, регистрационный номер, адресат

4) название вида документа, заголовок к тексту, резолюция, гриф утверждения

11. Акт считается принятым и вступает в действие
- 1) после его подписания всеми членами комиссии
 - 2) с момента начала события, описываемого в акте
 - 3) с момента подписания акта руководителем
 - 4) с момента ознакомления с содержанием акта всех заинтересованных должностных лиц
12. Справки, отражающие основную (производственную) деятельность предприятия, могут быть
- 1) входящими и исходящими
 - 2) простыми и сложными
 - 3) внутренними и внешними
 - 4) трафаретными и индивидуальными
13. Заключение коммерческого контракта обычно начинается с направления оферты, которая представляет собой:
- 1) документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении каких-либо отношений и их регулировании
 - 2) документ, содержащий описание или подтверждение каких-либо событий
 - 3) документ о нарушениях, допущенных при транспортировке груза
 - 4) письменное предложение о заключении контракта на определенных условиях
14. Служебная переписка организации обеспечивает
- 1) сообщение сведений, побуждающих принимать определенные управленческие решения
 - 2) определение статуса организации, ее структуры, прав и обязанностей работников предприятия
 - 3) оперативный информационный обмен между организациями
 - 4) документирование и организацию работы с официальными документами
15. Реквизит «Адресат» при угловом расположении реквизитов бланка располагается
- 1) в правом верхнем углу
 - 2) в левом верхнем углу
 - 3) на свободном месте в заголовочной части документа
 - 4) в нижнем левом углу
16. Укажите, какой вид письма будет составлять предприятие с целью получения каких-либо официальных сведений или документов
- 1) письмо-просьбу
 - 2) письмо-требование
 - 3) письмо-предложение
 - 4) письмо-запрос
17. Рекламацией называется служебное письмо
- 1) которым автор информирует адресата о каких-либо событиях или фактах
 - 2) содержащее обязательство или подтверждение
 - 3) по поводу обнаруженных дефектов в полученной продукции
 - 4) направляемое потенциальному
18. Предварительное рассмотрение входящих документов проводится с целью
- 1) регистрации входящего документа
 - 2) проверки количества листов поступившего документа
 - 3) подшивки документа в дело
 - 4) распределении документов на регистрируемые и нерегистрируемые
19. Регистрация документов
- 1) проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования
 - 2) запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания или получения

3) указание получателя документа путем проставления реквизита «Адресат»

4) рассмотрение поступивших документов руководителем

20. Укажите, какую форму регистрации документов удобнее применять на небольших предприятиях

1) централизованную

2) децентрализованную

3) смешанную

4) индивидуальную

Время выполнения - 30 мин

Вариант 2.

1. Какие из перечисленных документов не подлежат регистрации

1) прайс-листы

2) коммерческие контракты

3) финансовая отчетность отделений и филиалов предприятия

4) запросы вышестоящих организаций

2. Для исполнения периодически создаваемых документов (например, статистической и финансовой отчетности) устанавливаются

1) индивидуальные сроки

2) условные сроки

3) типовые сроки

4) фиксированные сроки

3. Номенклатура дел представляет собой

1) совокупность документов, сформированных по какому-либо признаку

2) систематизированный перечень заголовков дел с указанием сроков их хранения

3) совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документа

4) совокупность данных, записанных на машинном носителе под определенным

именем

4. Документы внутри дела могут располагаться

1) в хронологической последовательности

2) в алфавитной последовательности

3) по порядковым номерам

4) все верно

5. Утвержденная номенклатура дел организации действует

1) один год

2) три года

3) пять лет

4) десять лет

6. Индекс дела проставляется в соответствии

1) с номенклатурой дел

2) с индексом первого документа в деле

3) с индексом последнего документа, помещаемого в деле

4) со специальным распоряжением руководителя подразделения

7. Назовите, какие из перечисленных документов могут быть подшиты в одно дело

1) документы, подлежащие возврату

2) черновики документов

3) документы, работа по которым завершена

4) документы разных сроков хранения

8. Планы и отчеты предприятия хранятся в делах

1) того года, в котором данные планы и отчеты были составлены

2) того года, в котором данные планы и отчеты утверждались

3) того периода, который определит руководство

- 4) того периода, к которому они относятся по содержанию
9. Экспертная комиссия предприятия состоит из
- 1)двух человек
 - 2)трех человек
 - 3)четырех человек
 - 4)пяти человек
10. К документам долговременного хранения, передаваемым в архив, не относятся
- 1)бухгалтерская отчетность предприятия
 - 2)документы по личному составу
 - 3)деловая переписка предприятия
 - 4)годовые планы и отчеты предприятия
11. Определение сроков хранения документов организации производится
- 1)в соответствии с "Положением об Архивном фонде РФ"
 - 2)в соответствии с требованиями и правилами работы ведомственных архивов
 - 3)постоянно действующей экспертной комиссией, создаваемой руководителем предприятия
 - 4)единолично руководителем предприятия в специально издаваемом для этого приказе
12. Архивная справка - это
- 1)документ, содержащий описание или подтверждение тех или иных фактов, событий
 - 2)официально заверенный документ, содержащий подтверждение сведений, относящихся к предмету запроса с указанием поисковых данных
 - 3)документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки
 - 4)учетный документ, содержащий перечень документов с указанием их порядковых номеров, индексов, названий
13. Документооборотом называется
- 1)движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления
 - 2)свод правил, в соответствии с которыми происходит движение документов в организации
 - 3)совокупность действий, обеспечивающих своевременное оформление документа
 - 4)проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования
14. К качественным характеристикам документооборота относятся
- 1)способ передачи и обработки документов
 - 2)время исполнения документов
 - 3)интенсивность труда сотрудников, занятых подготовкой и обработкой корреспонденции
 - 4)периодичность и направленность движения документов
15. Поступающие в организацию документы образуют
- 1)потoki внутренней документации
 - 2)потoki входящей документации
 - 3)потoki исходящей документации
 - 4)вертикальные потоки документации
16. Обработка поступающей в организацию корреспонденции включает следующие операции
- 1)визирование документа и подписание его руководителем
 - 2)исполнение и обеспечение контроля исполнения документа
 - 3)обеспечение правильного хранения поступившего документа
 - 4)рассмотрение данной корреспонденции руководителем и организация ознакомления исполнителей с документами

17. Предварительное рассмотрение входящих документов проводится
- 1) руководителем предприятия
 - 2) сотрудником службы документационного обеспечения предприятия или секретарем
 - 3) исполнителем данного документа
 - 4) отправителем данного документа
18. При классификации документопотоков по направлению выделяют
- 1) входящие документопотоки
 - 2) исходящие документопотоки
 - 3) горизонтальные документопотоки
 - 4) внутренние документопотоки
19. Условный объем документированной информации может подсчитываться на основе
- 1) созданных в организации документов и их копий
 - 2) зарегистрированных документов в регистрационных базах предприятия
 - 3) подсчета нерегистрируемых документов в делах
 - 4) все верно
20. Под конфиденциальным документом понимается
- 1) зафиксированная на материальном носителе информация, позволяющая ее идентифицировать
 - 2) необходимым способом оформленный носитель документированной информации, содержащий сведения ограниченного доступа или использования
 - 3) официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации
 - 4) правовой акт, издаваемый единолично руководителем предприятия в целях разрешения организационных, финансовых и иных вопросов
- Время выполнения – 30 минут

МДК 04. 03. Психология управления функциональным подразделением

4.1 Ситуационные задания

1. Задание

Вы являетесь руководителем крупной фирмы, занимающейся производством и сбытом продовольственных товаров. Вам предстоит:

- рассмотреть и утвердить план развития производственных мощностей на следующий год;
- проконтролировать результаты деятельности подразделений; подготовить ответные письма в адрес предприятий-партнеров;
- изучить опыт работы наиболее прогрессивных предприятий вашей отрасли.

Какие из перечисленных полномочий вы можете делегировать подчиненным в условиях дефицита времени и почему?

2. Задание

Руководство фирмы «Здоровье» приняло решение о выпуске новых видов продукции. В связи с этим предусматривается:

- закупка новых видов оборудования;
- обучение персонала работе на нем;
- временное сокращение выпуска продукции и соответствующее уменьшение размера заработной платы;
- изменение структуры кадров (перестановка, создание новых рабочих мест).

Многие из работников компании не одобряют планов руководства, так как считают, что нововведения приведут к сокращению численности работников, сокращению заработной платы, повышению интенсификации труда, нарушению социально-психологического климата и привычных социальных связей, неуверенности в завтрашнем дне.

В роли руководителя кадровой службы предложите средства для нейтрализации причин сопротивления инновациям.

3. Задание

Отдел предприятия занимается обработкой информации. Большинство работников трудятся здесь по многу лет и привыкли обрабатывать информацию вручную. Увеличение объемов диктует необходимость автоматизации обработки данных с помощью компьютерных программ. Работницы предпенсионного возраста выступают против компьютеризации, готовы работать больше, но при этом придется увеличить штат. Молодежь стремится сесть за компьютеры, однако они плохо знают процесс обработки и без помощи опытных работников им не обойтись.

В роли руководителя предложите пути нейтрализации причин сопротивления инновациям.

4. Задание

Работники отдела рекламы и информации фирмы «Альбатрос» выполняли задание по разработке и проведению рекламной компании по продаже продуктов из сои. Экономический эффект от проведения рекламной кампании составил 500 тысяч рублей.

В роли руководителя кадровой службы фирмы «Альбатрос» предложите меры поощрения и вознаграждения с учетом рекомендаций Т. Питерса и Р. Уотермена.

Оформите докладную записку на имя руководителя и приказ о поощрении.

5. Задание

В ходе проверки работы отдела маркетинга компании «Парнас» 18.10.05 был выявлен ряд нарушений:

- маркетолог О. К. Озеров допустил ошибки в оформлении финансовых документов;
- менеджер по связям с общественностью Б. П. Волков провалил организацию презентации новых видов выпускаемой продукции;
- старший маркетолог Л.О. Сеницына несвоевременно выполнила задание по изучению конъюнктуры рынка, что привело к нарушению сроков разработки плана выпуска продукции на следующий год.

Руководитель фирмы «Парнас» применил к работникам следующие меры наказания:

- О. К. Озерову и Б. П. Волкову был объявлен выговор в приказе от 20.12.05;
- Л. О. Сеницыной выговор не объявлялся, так как нарушение было допущено впервые;
- Л. О. Сеницына переведена временно на должность инспектора по кадрам.

Проанализируйте решение руководителя. Укажите, какие ошибки допущены им при применении мер управленческого воздействия «наказание». Ваши действия в данной ситуации.

6.Задание

Прочитайте текст и в течение 10 минут придумайте продолжение.

«Темнело, шел мелкий нудный дождь. На трамвайной остановке под одним зонтиком стояли две девушки. Они о чем-то тихо разговаривали. Вдруг...»

Оценка рассказов проводится по следующим критериям:

- законченность рассказа;
- яркость и оригинальность образов;
- необычность поворота сюжета;
- неожиданность концовки.

2. Используя данные слова, составить логически связный рассказ: *ключ, шляпа, лодка, сторож, кабинет, дорога, дождь.*

Оценить рассказ по следующим критериям:

- остроумная, оригинальная комбинация;
- правильное логическое сочетание слов;
- осмысленность и законченность фраз;
- логика изложения.

3. Начертите кружок диаметром 2 см в центре чистого листа. Затем прибавьте к нему сколько угодно штрихов и получите осмысленный законченный рисунок предмета. Оцените полученное изображение по следующим параметрам:

- оригинальность;
- законченность образа (сюжета).

7. Задание

1. Представьте себе равносторонний треугольник, каждая сторона которого равна 6 см. Продолжите мысленно основание треугольника влево на 6 см и параллельно ему через вершину треугольника проведите влево такой же отрезок. Соедините концы параллельных линий прямой. Какая фигура получилась?

2. Представьте себе, что от точки А вы прошли влево 10 шагов, затем повернули на восток и также сделали 10 шагов, после сделали 10 шагов на юг, а затем повернули на запад, прошли столько же и, наконец, сделали 10 шагов на север. Какая фигура получилась из указанных отрезков?

3. От точки А велосипедист проехал 20 км на восток, затем повернул на север и проехал 20 км, после проехал на запад 10 км и на юг 10 км. Наконец, опять повернул на восток, проехал еще 10 км. Какая фигура получилась из указанных отрезков? Если мысленно перевернуть эту фигуру на 180° , какая получится фигура?

4. Представьте себе окружность. Поставьте в центре окружности точку, на равном расстоянии от нее (внутри окружности) проведите две горизонтальные линии, а затем две вертикальные линии. На сколько частей разделится окружность? Какая фигура находится в центре окружности?

5. Пройдите 10 шагов влево, 20 шагов вперед, 10 шагов назад, 10 шагов направо, 10 шагов назад. В каком месте от исходной точки вы оказались?

6. Представьте себе квадрат. Проведите диагонали. Затем двумя горизонтальными линиями разделите квадрат на равные части. Сколько получилось фигур и какие? Проверьте правильность устных ответов, вычертив фигуры на бумаге.

7. Задание

Решите задачи.

1. Встретились два человека, друзья детства, и между ними произошел диалог:

Сколько лет я тебя не видел и ничего о тебе не слышал!

А у меня уже дочь!

Как ее зовут?

Как и ее мать.

А сколько же лет Леночке?

Как собеседник узнал имя дочери?

2. Двое подошли к реке. У пустынного берега стояла лодка, в которой мог поместиться только один человек. Оба переправились через реку на этой лодке и продолжали свой путь. Как им это удалось?

3. В книжном шкафу стоят два тома собрания сочинений. В первом томе 300 страниц, во втором томе 200 страниц. В шкафу завелся книжный червь и стал прогрызать книги. Он прогрыз _____ от _____ первой страницы первого тома до последней страницы второго тома. Сколько страниц прогрыз книжный червь?

4. От города А до города Б – 120 км. Из города А вышел поезд по направлению к городу Б и шел без остановки со скоростью 30 км/ч. В то же самое время из города Б по направлению к городу А вылетела ласточка, летевшая со скоростью 6 км/ч. Она долетела до поезда, повернула обратно и полетела в город Б. Долетев до города Б, она снова повернула по направлению к поезду и, долетев до него, опять повернула к городу Б и т.д. Так она летала на встречу поезду и обратно, пока поезд не прибыл в город Б. Сколько километров пролетела ласточка?

Проверьте правильные ответы по тексту в конце темы и проанализируйте процесс решения данных задач. Следует специально подчеркнуть, что при их решении важными условиями преодоления шаблонности мышления являются:

- подход к решению задачи одновременно с различных сторон *{развитие стимультанного мышления}*);
- необходимость полного учета всех действительно имеющихся условий задачи без привнесения дополнительных условий *{точность и четкость ума}*);
- стремление подойти к решению задачи с новой точки зрения *{критичность и гибкость ума}*).

8. Задание

Прочитайте слова каждого ряда, определите «лишнее» слово и скажите, что объединяет оставшиеся слова:

- школа, училище, техникум, заяц, институт;
- объяснение, беседа, лекция, задание, наблюдение;
- собака, корова, овца, лось, кошка;
- собака, корова, овца, лось, лошадь;
- футбол, хоккей, ручной мяч, баскетбол, водное поло.

Составьте сами несколько рядов слов по предложенному образцу (при оценке учитывается количество рядов, по 5 слов в каждом ряду).

Какие операции мышления следует использовать при решении задач, чтобы прийти к правильным обобщениям?

9. Задание

Изучите способы активизации мышления.

1. На стадии постановки задачи рекомендуется попробовать ее переформулировать или выразить в графической форме, что позволит активизировать резервные возможности мозга, а также представить проблему в окружении другой группы факторов.

2. В процессе решения задачи следует использовать как можно большее количество произвольных ассоциаций, так как неизвестно, в чем заключается правильный ответ. Для порождения ассоциаций используются наводящие вопросы.

3. Создание оптимальной мотивации – еще одно условие оптимизации мышления. Содержание мотива может быть различным: от жизненной необходимости до интеллектуального удовольствия от самого процесса. Если в основе мотивации лежит собственный интерес, то стремление к преодолению трудностей будет сильнее и длительнее.

Мотивация должна быть устойчивой (это позволяет переключаться на другие проблемы и вновь возвращаться к первой) и достаточно сильной, но не слишком, так как слишком сильная мотивация отнимает у человека право на ошибку и лишает его свободы.

4. Снижение критичности по отношению к собственному решению также может повысить продуктивность мышления. Один из наиболее действенных способов выработки новых идей — это **метод «мозговой атаки»**, или **брейнстроминга**. Метод предложен А. Осборн (США), предназначен для продуцирования идей или решений при работе в группе.

Основные правила проведения «мозгового штурма»:

- группа состоит из 7—10 человек, желательно различной профессиональной направленности (для уменьшения стереотипизации подходов), и в ней имеется лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме;
- «запрет критики» — чужую идею нельзя прерывать, критиковать, можно лишь похвалить ее, развить или предложить свою;
- участники должны быть в состоянии релаксации, т.е. в состоянии психической и мышечной расслабленности, комфорта; кресла должны быть расположены по кругу;
- все высказываемые идеи фиксируются (на магнитофоне, в стенографических записях) без указания авторства;
- собранные в результате брейнстроминга идеи передаются группе экспертов-специалистов,

занимающихся данной проблемой, для отбора наиболее ценных идей; как правило, таких идей оказывается примерно 10%; участников в состав «жюри-экспертов» не включают.

Еще одним методом активизации мышления является **метод фокальных объектов**. Он состоит в том, что признаки нескольких случайно выбранных объектов переносят на рассматриваемый (фокальный, находящийся в фокусе внимания) объект. В результате чего получаются необычные сочетания, позволяющие преодолевать психологическую инерцию и косность. Так, если случайным объектом взят «тигр», а фокальным «карандаш», то получаются сочетания типа «полосатый карандаш», «клыкастый карандаш» и т.д. Рассматривая эти сочетания и развивая их, иногда удается прийти к оригинальным идеям.

Попробуйте придумать сочетания следующих случайных — фокальных объектов:

- зеркало — пункт;
- картофель — планета;
- ворота — слон;
- стена — телевизор;
- книга — окно.

Способствует интенсификации поиска и метод контрольных вопросов, который предусматривает применение для этой цели списка наводящих вопросов, например: «А если сделать наоборот? А если изменить форму объекта? А если взять другой материал? А если уменьшить или увеличить объект?» и т.д.

Метод морфологического анализа заключается в том, что вначале выделяют главные характеристики объекта-оси, а затем по каждой из них записывают всевозможные варианты-элементы.

10. Задание

Аудирование занимает самое важное место среди всех видов речевой деятельности: большую часть своего речевого времени (около 45%) мы слушаем других. Попробуйте проверить свои особенности аудирования. На следующие 10 вопросов отвечайте двумя вариантами: «да» (чаще всего «да») и «нет» («чаще всего «нет»).

- 1) Легко ли я отвлекаюсь, когда слушаю?
- 2) Слушаю ли я, если мне не интересно?
- 3) Слушаю ли я, если мне надоело?
- 4) Не слушаю ли я просто из вежливости?
- 5) Может быть, я не слушаю, а обдумываю свой ответ?
- 6) Замечаю ли я ошибки в речи партнера?
- 7) Не спешу ли я принять решение до того, как пойму проблему?
- 8) Прекращаю ли я слушать, когда появляются трудности?
- 9) Занимаю ли я негативную позицию по отношению к говорящему?
- 10) Не возникает ли у меня непреодолимого желания прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему?

Ключ. Вы получаете по одному баллу за ответы «да» на вопросы 2, 3 и ответы «нет» на все остальные.

От 8 до 10 баллов — вы хороший слушатель, внимательно относящийся к своему собеседнику, умеющий сдерживать свои эмоции и быть настойчивым.

От 5 до 8 баллов — средние показатели.

Ниже 5 баллов — неудовлетворительное слушание.

11. Задание

Описание ситуации и постановка задачи

До настоящего времени начальник отдела маркетинга самостоятельно составлял отчеты и аналитические справки по текущей работе отдела для руководства организации. В связи с ростом объема решаемых задач затраты на выполнение этих работ многократно возросли. В отделе имеются сотрудники, хорошо зарекомендовавшие себя при решении менее важных

задач. Они могли бы частично освободить начальника отдела, взяв на себя составление отдельных отчетов и справок.

Как должен поступить начальник отдела?

12. Задание

13. Раскройте содержание понятий :

14. Ощущение, Восприятие, Память, Воображение, Мышление

15. Систематизируйте перечисленные экстерорецептивные ощущения (зрительные, обонятельные, вкусовые, осязательные, слуховые, тактильные) на контактные и дистантные.

16. Заполните таблицу:

17. 17.

Дистантные ощущения	Контактные ощущения
1	

18.4. Перечислите, раскройте и изобразите схематически основные свойства внимания.

19.5. Перечислите, раскройте и изобразите схематически основные качества памяти

20.6. Какие существуют способы создания образов воображения, раскройте характеристику, приведите примеры каждого.

21.7. Дайте определение основным операциям мышления. Изобразите схематически.

22.8. Раскройте виды мышления в зависимости от различных признаков классификации.

Признаки классификации	Виды мышления

13. Задание

Укажите требования к особенностям развития психических познавательных процессов в зависимости от типовых элементов деятельности менеджера. Заполните таблицу:

Элементы деятельности	Психологические требования
Работа с клиентом	
Работа с документацией	
Работа на ПК	
Решение нестандартных вопросов	
Частые разъезды	

14. Задание

Прочтите характеристики особенностей лекций Д. И. Менделеева, данные его современниками: Первоначально свои лекции Менделеев читал крайне нудно, постоянно растягивал слова, запинаясь и сопровождая все это продолжительным нытьем. Но стоило только несколько освоиться с самим характером изложения, чтобы в этих лекциях усмотреть громадный интерес к излагаемому предмету – настолько полно было их содержание. (А. А. Иностранцев);

Менделеев не был оратором в обычном смысле слова. Про него кто-то сказал, что он говорит точно камни ворочает, и это сравнение было, пожалуй, удачное. Интонация его голоса постоянно менялась: то он говорил на высоких теноровых тонах, то низким баритоном, то скороговоркой, точно мелкие камешки с горы катятся, то остановится, тянет, подыскивает для своей мысли образное выражение, и всегда подыщет такое, что в двух-трех словах ясно выразит то, что хотел сказать. Мы скоро привыкли к этому оригинальному способу изложения, который гармонировал и с оригинальным обликом Менделеева и, вместе с тем, помогал усвоению того, что он говорил. Когда он замедлял речь, подыскивая подходящее слово, и наша мысль работала в том же направлении, лектор увлекал слушателей. И по содержанию лекции Менделеева были оригинальны: они оживлялись частыми отступлениями в области других наук — физики, астрономии, биологии, геологии, в область приложения химии в промышленности, в область истории химии и пр. (В. Е. Тищенко).

Проанализируйте особенности речи Д. И. Менделеева с точки зрения свойств говорения, требований, предъявляемых к устной речи. Что влияло на слушателей в плане концентрации внимания кроме самой речи?

4.2 Тестовые задания №1

1. Найти соответствие функций общения

- А.Познавательная
- Б.Регулятивная
- В.Коммуникативная

- 1.В общении вырабатываются правила поведения, устанавливаются его нормы
- 2.Обмен информацией
- 3.Многообразие межличностного общения, процесс обучения.

2. Найти правильный ответ

Что относится к вербальным средствам общения?

- 1.Рукопожатие
- 2.Расстояние до собеседника
- 3.Тембр голоса
- 4.Речь
- 5.Направленность взгляда
- 6.Тон.

3. Найти правильный ответ

- А.Непосредственное общение
- Б.Опосредственное общение

- 1.Общение через посредника
- 2.Общение через СМИ
- 3.Общение в одном пространстве и в одно и то же время

4. Найти правильные ответы

- А.Визуальные средства общения
- Б.Тактильные
- В.Вербальные

- 1.Речь, интонация, тон, ритм
- 2.Мимика, направленность взгляда, кожные реакции
- 3.Расстояние до собеседника
- 4.Физическое воздействие, рукопожатие

5. Закончить определение

Побуждение – это стремление....

6. Найти соответствие

- А.Первичные потребности
- Б.Вторичные потребности

- 1.Потребность в уважении
- 2.Потребность в заинтересованности
- 3.Самовыражение
- 4.Физиологические
- 5.Потребность в принадлежности

7. Найти правильный ответ

Теория справедливости утверждает...

1. Больше всего люди хотят защищённости
2. Люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям
3. Назначенные вознаграждения положительно влияют на служащих.

58. Вставить пропущенные слова

.....это процесс, побуждающий человека к деятельности для....

8. Найти соответствие теорий мотивации

- А. Теории содержательные
- Б. Процессуальные

1. Теория МакКлелланда
2. Теория Герцберга
3. Теория ожидания
4. теория Маслоу
5. Справедливости

9. Определить правильный ответ

Теория ожидания предусматривает

1. Люди смогут достичь запланированной работы
2. Люди считают, что им недоплачивают
3. У людей появляется возможность контролировать свои ошибки.

10. Определить основные элементы теории ожидания

1. Деятельность
2. Содействие
3. Мотивация
4. Валентность
5. Ожидание

11. Вставить недостающие слова

.....- это ощущение человеком физиологически и психологически.....

12. Определить последовательность в самовоспитании

- А.
- Б.
- В.

1. Овладение самоприказом
2. Анализ своего характера
3. Составление программы самовоспитания

13. Найти соответствие

- А. Потребности
- Б. Формы направленности личности
- В. Типы направленности личности

1. Влечение, желание, интерес, склонности
2. Морально-политические, профессиональные, бытовые
3. Биологические, социальные

14. Найти соответствие

- А. Сангвиник
- Б. Холерик
- В. Флегматик
- Г. Меланхолик

1. Чувства внешне проявляются слабо, но устойчивы
2. Легко ранимый, склонен глубоко переживать даже незначительные события
3. Способен преодолевать большие трудности, делу отдаётся страстно
4. Пассивен, вял, если работа его не удовлетворяет.

15. Найти правильные ответы

. Виды эмоциональных состояний

1. Стресс
2. Страсть
3. аффект
4. Чувства

16. Найти соответствие

- А. Страсть
- Б. Стресс
- В. Фрустрация

1. Психическое состояние, вызываемое объективно или субъективно непреодолимыми трудностями
2. Длительное устойчивое интенсивное состояние, связанное с каким-либо интересом
3. Эмоциональное состояние, вызываемое необычными ситуациями.

17. Найти соответствие

- А. Психика
- Б. Сознание
- В. Самосознание

1. Высшая форма психической жизни
2. Осознание человеком себя как личности
3. Свойство мозга отражать окружающий мир.

18. Найти соответствие

- А. Внимание
- Б. Память
- В. Воображение

1. Процесс организации сохранения прошлого опыта
2. Процесс создания новых образов и представлений
3. Направленность и сосредоточенность сознания.

19. Найти соответствие

- А. Ощущение
- Б. Восприятие

1. Процесс отражения предметов и явлений в целом
2. Психический процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений.

20. Закончить предложение

Методы исследования в психологии – это.....

21. Определить правильный ответ

Анкетирование – это метод, который заключается в том, что....

1. Испытуемому дают задания и варианты ответов на них
2. Помогает определить статус человека в группе
3. Осуществляется письменный опрос большого числа испытуемых

22. Продолжить предложение

Социометрическое исследование помогает...

23. Найти правильное определение

- А. Аффект
- Б. Настроение
- В. Воля

1. Определённые действия, направленные на достижение сознательно поставленных целей
2. Психическое состояние, окрашенное быстронарастающим эмоциональным напряжением
3. Слабое по силе проявления общее эмоциональное состояние, отражающееся на поведении человека

24. Определить правильный ответ

В зависимости от конкретной деятельности различают отрасли психологии....

1. Социальная
2. Сравнительная
3. Педагогическая
4. Космическая
5. Психология спорта

25. Закончить предложение

Интервьюирование – это метод психологии, при котором осуществляется....

26. Закончить предложение.

Тестирование – это метод психологии, при котором....

27. Указать последовательность иерархии потребностей по А. Маслоу

1. Самовыражение
2. Физиологические потребности
3. Социальные
4. Потребность в уважении
5. Потребность в безопасности и защищённости

28. Найти правильный ответ

Авторитарный стиль руководства:

1. Аппеляция к личности работника
2. Аппеляция к первичным потребностям
3. Представление полной свободы действий

29. Найти правильный ответ

Демократический стиль руководства:

1. Апелляция к коллективу
2. Апелляция к психологическим потребностям
3. Введение самоуправления

30. Найти правильный ответ

Визуальные средства общения:

1. Тембр голоса
2. Жесты, мимика
3. Рукопожатие
4. Расстояние до собеседника

31. Найти соответствие

- А. Конформность
- Б. Конкуренция
- В. Негативизм

1. Внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ним
2. член группы во всём противится мнению группы, демонстрируя независимость
3. Одна из форм межличностного взаимодействия при достижении целей, интересов в условиях противоборства.

32. Найти соответствие

- А. Коллективизм
- Б. Групповые нормы
- В. Подражание

1. Совокупность правил и требований, вырабатываемых общностью и регулирующих поведение членов группы
2. Следованию примеру, образцу. Идеалу
3. Избирательное отношение личности к влиянию и воздействию коллектива.

33. Найти соответствие сторон общения

- А. Коммуникативная
- Б. Интерактивная
- В. Перцептивная

1. Организация взаимодействия людей
2. Процесс восприятия партнёрами друг друга
3. Обмен информацией

34. Найти соответствие способов общения

- А. По способу передачи информации
- Б. По содержанию общения

1. Манипулятивное общение
2. Деловое общение
3. Посредственное

- 4.»Контакт масок»
- 5.Примитивное
- 6.Непосредственное.

35.Найти правильный ответ

Познавательная функция.....

- 1.В общении вырабатываются правила поведения, усваиваются его нормы
- 2.Контакты людей
- 3.Многообразие межличностного общения, процесс обучения.

4.2 Тестовые задания №2

1.

Найти правильный ответ:

Управленческая психология это.....

- 1.Наука о закономерностях проявления и развития психики
- 2.Отрасль, изучающая закономерности поведения людей в группах
- 3Отрасль, изучающая психологические аспекты управления.

2.Найти соответствие:

- А.Объект управленческой психологии
Б.Предмет психологии управления

- 1.Психические процессы
- 2.Коллективы людей

3. Найти соответствие

- А Задачи психологии
Б.Принципы психологии

- 1.Единство сознания и деятельности
- 2.Управление психическими процессами
- 3.Личный подход
- 4.Понимание сущности психических явлений
- 5.Развитие психики и сознания в деятельности
- 6.Детерминизм.

4.Найти соответствие

- А.Аристотель
Б.Платон

- 1.Душа материальна и состоит из атомов
- 2.Душа представляет три вида душевных явлений: разум, мужество, воля.

5.

Продолжить предложение

Платон утверждал, что душа представлена.....

6.

Найти соответствие

- А.Бихевиоризм
Б.Психоанализ
В.Неофрейдизм
Г.Гуманистическая школа
Д.Когнитивная школа

- 1.К.Юнг, А.Адлер
- 2.А.Маслоу, К.Роджерс

- 3. Д. Уотсон
- 4. Фр. Хайдер, Ньюком
- 5. З. Фрейд

7. Определить последовательность в блоках личности

- А. 1-я часть
- Б. 2-я часть
- В. 3-я часть
- Г. 4-я часть

- 1. Устойчивые особенности психических процессов
- 2. Социально обусловленные особенности личности
- 3. Знаний и умений
- 4. Биологически обусловленные особенности личности.

8. Найти правильный ответ

Индивидуальность это.....

- 1. Разумная сознательность
- 2. Неповторимое сочетание психических особенностей
- 3. Умение находиться в определённых отношениях с другими людьми

9. Найти соответствие

- А. Способности
- Б. Задатки
- В. Талант
- Г. Гениальность

- 1. Анатомофизиологическая предрасположенность
- 2. Высокая степень способности к определённой деятельности
- 3. Совокупность свойств, служащих условием успеха в определённой деятельности
- 4. Высшая степень одарённости.

10. Найти правильный ответ

Сангвиник характеризуется.....

- 1. Быстрая возбудимость чувств, их большая сила, захватывающая человека целиком
- 2. Горяч, страстен, резкость смен настроения
- 3. Искренний, жизнерадостный, общительный
- 4. Лёгкая возбудимость чувств, их неустойчивость.

11. Найти правильный ответ

Холерику свойственны черты

- 1. Способность преодолевать большие трудности
- 2. Горяч, продуктивен в работе, к которой относится с интересом
- 3. Пассивен, вял, если работа его не удовлетворяет
- 4. Делу отдаётся с исключительной страстностью.

12. Найти правильный ответ

Флегматик характеризуется.....

- 1. В действиях нерешителен
- 2. Чувства внешне проявляются слабо, но устойчивы
- 3. Болезненно относится к внешним обстоятельствам

4.В работе настойчив, упорен. Медлителен.

13.Найти правильный ответ

Меланхолик.....

- 1.Говорит тихо, действия сдержаны
- 2.Настроения устойчивы
- 3.Легко ранимый, склонен переживать глубоко даже незначительные события
- 4.Речь медлительная, лишена живости, но уверенная.

14.Найти соответствие

По Гиппократу

- А.Сангвиник
- Б.холерик
- В.Флегматик
- Г.Меланхолик

По Павлову

- 1.Сильный,уравновешенный, инертный
- 2.Слабый
- 3.Сильный неуравновешенный
4. Сильный, уравновешенный.подвижный.

15.Найти правильный ответ

Характер это.....

- 1.Индивидуальные психические особенности человека
- 2.Совокупность психических свойств ,которые проявляются у человека к действительности
- 3.Динамика протекания психических процессов.

16.Найти правильный ответ

Темперамент это.....

- 1.Свойства, которые проявляются в отношении человека к действительности
- 2.Психологические особенности человека, определяющие динамику протекания психических процессов и поведения
- 3.Психический процесс восприятия окружающего мира

17.Найти соответствие

Классификация черт характера:

- А.Отношение человека к другим людям
- Б.Отношение к труду
- В.Отношение к самому себе
- Г отношение к вещам

- 1.Гордость, самокритичность, тщеславие
- 2.Аккуратность, небрежность
- 3.Общительность, уважение, замкнутость. Бездушие
- 4.Творчество. добросовестность, лень.

18.Найти правильный ответ

Психика выражается через такие психические явления как:

1. Психические свойства
2. Склонности
3. Направленность личности
4. Психические процессы
5. Психические состояния
6. Динамика протекания психических процессов.

19. Найти соответствие

- А. Власть
- Б. Лидерство

1. Способность влиять на других для достижения цели
2. Возможность влиять на поведение других лиц.

20. Выбрать правильные ответы

Формы власти:

1. Основанная на принуждении
2. Основанная на убеждении
3. Основанная на вознаграждении
4. Законная
5. Экспертная
6. Эталонная.

21. Выбрать правильные ответы

Формы влияния:

1. Вознаграждение
2. Принуждение
3. Участие в управлении
4. Убеждение.

22. Найти соответствие стилей руководства

- А. Авторитарный
- Б. Демократический
- В. Либеральный

1. Апелляция к психологическим потребностям
2. Полная свобода подчинённых в выборе своей цели
3. Апелляция к первичным потребностям

23. Найти соответствие

- А. Теория «Х»
- Б. Теория «У»

1. Люди хотят защищённости
2. Труд есть процесс
3. Люди изначально не любят трудиться
4. Приобщение является функцией вознаграждения
5. Чтобы заставить людей трудиться необходимо принуждение
6. Способность к творческому решению проблем встречаются чаще, чем интеллектуальный потенциал.

24. Найти правильный ответ

Группа это.....

1. Определенное число людей, имеющих общие интересы
2. Определённое число людей, объединённых между собой по каким-либо признакам
3. Определённое число людей, существующих в рамках официально признанных организаций.

25.Найти соответствие

- А.Неформальные группы
- Б.Формальные группы

- 1.Отношения строятся на основе нормативных документов
- 2.Отношения строятся на основе личных симпатий и общих интересов

26. Найти соответствие

- А.Позиция
- Б. Статус
- В.Внутренняя установка
- Г.Роль

- 1.Личное восприятие человеком своего статуса
- 2.Реальное положение индивида в групповых отношениях
- 3.Нормативно заданный и коллективно одобряемый образ
- 4.Официальное положение индивида в группе

27.Найти правильный ответ

Типы поведения людей в группах....

- 1.Внутригрупповая внушаемость, конформность, руководство
- 2.Пренебрежение, лидерство, коллективизм
- 3.Негативизм, конформность, внутригрупповая внушаемость

28.Найти правильный ответ

Коллектив это.....

- 1.Часть общества, имеющая общие цели, подчинённые этому обществу
- 2.Группа людей, объединённых по определённым признакам
- 3.Определённое число людей, имеющих общие нормы и ценности.

29.Найти соответствие

- А.Зрелый СПК (социально-психологический климат)
- Б.Отстающий СПК
- В.Перспективный СПК
- Г.Незрелый СПК

- 1.Отрицательное состояние управленческой деятельности, низкая её эффективность
- 2.Правильность построения управления и положительное отношение к нему членов коллектива
- 3.Управленческая деятельность руководителя опережает, а коллектив не способен её оценить
- 4.Плохое состояние управления и неудовлетворённость им членов коллектива.

30.Найти правильный ответ

Социально-психологический климат в коллективе это.....

- 1.Оптимальное сочетание качества людей в процессе общения

2. Взаимоотношения людей в группе
3. Продукт взаимодействия руководителя и подчинённых.

31. Найдите соответствие

- А-Малая группа
- Б-Условная группа
- В-Реальная

1. Группы по изучению покупательского спроса
2. Учебная группа, семья
3. Группа, существующая во времени и пространстве

32. Выберите правильные ответы

- А. Позиция
- Б. Статус
- В. Внутренняя установка
- Г. Роль
- Д. Композиция

1. Личное субъективное восприятие человеком собственного статуса
2. Официальное положение индивида в группе
3. Своеобразие индивидуального состава группы
4. Реальное положение индивида в группе
5. Нормативно заданный и коллективно одобряемый образец ожидаемого поведения человека.

33. Установите последовательность проведения беседы

1. Начало беседы
2. Аргументирование
3. Принятие решения
4. Информирование
5. Подготовка к беседе
6. Опровержение довода собеседника.

34. Закончите мысль

Социальная роль – это набор определённых.....

35. Закончите предложение

Общение – это многоплановый.....

36. Определите правильный ответ

Конфликт- -это.....

1. Взаимодействие людей, имеющих разные цели или способы их достижения
2. Особый вид взаимодействия субъектов организации
3. Неотъемлемая часть жизнедеятельности организации.

37. Найдите соответствие

- А. Виды конфликтов
- Б. Типы конфликтов

1. Внутриличностный

2. Дисфункциональный
3. Межличностный
4. Межгрупповой
5. Функциональный
6. Между личностью и группой.

38. Установите последовательность конфликта по значимости

Причины конфликта внутри торгового коллектива

1. Психологическая несовместимость
2. Личные причины
3. Нечестные действия отдельных работников
4. Организационные

39. *Закончить определение*

Эксперимент – это....

40. *Закончить мысль*

Наблюдение – это метод психологии

41. *Закончить предложение*

Личность – это.....

42. Перечислить основные психологические школы

43. Закончить предложение

Психология – это ...

44. *Закончить мысль*

Познавательные процессы – это....Перечислить...

45. Найти соответствие

- А. Групповое давление
- Б. Внутригрупповая внушаемость
- В. Конформизм

1. Пассивное принятие существующего порядка вещей; отсутствие собственной позиции
2. Воздействие группы на мнение и поведение её члена
3. Бесконфликтное неосознаваемое принятие членом группы мнения группы

46. Найти соответствие

- А. Конформность
- Б. Конкуренция
- В. Негативизм

1. Внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ним
2. член группы во всём противится мнению группы, демонстрируя независимость
3. Одна из форм межличностного взаимодействия при достижении целей, интересов в условиях противоборства.

47. Найти соответствие

- А. Коллективизм
- Б. Групповые нормы
- В. Подражание

1. Совокупность правил и требований, вырабатываемых общностью и регулирующих поведение членов группы
2. Следованию примеру, образцу. Идеалу
3. Избирательное отношение личности к влиянию и воздействию коллектива.

48. Найти соответствие сторон общения

- А. Коммуникативная
- Б. Интерактивная
- В. Перцептивная

1. Организация взаимодействия людей
2. Процесс восприятия партнёрами друг друга
3. Обмен информацией

49. Найти соответствие способов общения

- А. По способу передачи информации
- Б. По содержанию общения

1. Манипулятивное общение
2. Деловое общение
3. Посредственное
4. «Контакт масок»
5. Примитивное
6. Непосредственное.

4.3 Творческие рефераты (тематика)

1. Изучить опыт американской и японской систем управления организацией.
2. Провести сравнительный анализ психологии управления в данных подходах, акцентировав внимание на этнопсихологических особенностях американцев и японцев.
3. Выполнить тест-опросник «Потери и приобретения персональных ресурсов» (ОППР) Н. Водопьяновой, М. Штейн
4. Подсчитать индекс ресурсности (ИР).
5. Оценить уровень собственного адаптационного потенциала и стрессовой уязвимости, сравнив полученный Вами индекс ресурсности с тестовыми нормами опросника ОППР
6. Произвести оценку гибкости мышления менеджера.
7. Выполнить методику А. С. Лачинса
8. Определить собственный коэффициент креативной гибкости.
9. Объяснить необходимость оценки уровня гибкости мышления у менеджеров.
10. Соотнести когнитивную пластичность с известными в психологии типами личности
11. Выполнить тест «Какой Вы руководитель»
12. Какие профессионально важные качества оказывают наиболее сильное влияние на стиль руководства?
13. Выработать рекомендации по развитию необходимых качеств личности для усиления стиля руководства, необходимого в собственной профессиональной деятельности.
14. Ознакомиться с опытом использования систем управления и проанализировать на реальной основе эффективность системы управления существующей организации.
15. Определить важнейшие отличительные черты управления по результатам
16. Изучить различные способы реализации полномочий руководителя
17. Управленческая команда как вид и форма коллективного управления.
18. Раскройте суть решение проблемы эффективности рабочих групп на основании модели МакГрата и модели команды Хакмана.

19. Охарактеризуйте стадии действия руководителя по формированию команды
20. Выполните методику «Направленность личности в общении» С.Л. Братченко
21. Определите предрасположенность к выполнению той или иной роли в командной работе.
22. Конфликт в управленческой деятельности.
23. Изучить классификацию конфликтов и причин их возникновения в организационной среде, а также способы разрешения конфликтов посредством методов эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

4.4 Собеседование

1. Дайте определение понятия психология. В сущность науки психологии.
2. Что является предметом психологии. Изобразите схематически основные виды психических состояний, свойств и образований, процессов.
3. Раскройте сущность психических образований
4. Какую роль в становлении личности играют психические процессы, раскройте их сущность
5. Раскройте особенности влияния на поведение человека психических свойств и состояний.
6. Какие вопросы и проблемы решает управленческая психология, раскройте определение понятия
7. Назовите и раскройте объекты управленческой психологии
8. Назовите и приведите примеры проблем решаемых предметом управленческой психологии.
9. Что такое трудовой потенциал личности, дайте характеристику ключевых качеств трудового потенциала
10. Что следует понимать под качественными характеристиками персонала
11. Что понимается под личностными ресурсами, раскройте особенности психических свойств личности применительно к управленческой психологии.
12. Какие черты характера являются основополагающими для сотрудников.
13. Что понимают под мотивацией поведения? Как соотносятся потребности и мотивы?
14. Расскажите о пирамиде потребностей А. Маслоу. Какие слабые стороны этой концепции вы можете отметить?
15. Каковы основные положения двухфакторной теории Ф. Герцберга?
16. Чем теория ERG отличается от концепции А. Маслоу?
17. Какие типы потребностей выделяются в теории Д. Макклеланда? Как вы думаете, какие потребности должны превалировать в личности руководителя компании?
18. Назовите требования, которым должны удовлетворять цели производственной деятельности согласно теории постановки целей.
19. Расскажите о теории ожидания. Какие практические рекомендации из нее следуют?
20. Дайте определение организации и группы, в чем состоит отличие.
21. Раскройте классификацию групп, приведите примеры, дайте краткую характеристику.
22. Раскройте на примерах причины вхождения людей в группы
23. Раскройте основные типы организаций, дайте им характеристику.
24. Назовите факторы, влияющие на развитие рабочих групп и организаций
25. В чем состоит отличие лидерства от руководства?
26. Какой из стилей руководства, представленный в решетке менеджмента Р. Блейка и Д. Моутона, является наиболее эффективным?
27. Нужно ли применять на практике либеральный стиль руководства? В каких случаях?
Психологические аспекты принятия управленческого решения
28. В чем суть управленческого решения? Перечислите факторы, ограничивающие возможности руководителя принять эффективное управленческое решение?
29. Охарактеризуйте основные требования к эффективному решению?
30. Дайте характеристику основных типов руководителей по критерию различия в принятии решений?

31. Психология управленческого взаимодействия: управленческая команда как вид и форма коллективного управления
32. Каковы типичные признаки и состав команды?
33. Понятие и структура общения
34. Этика делового общения
35. Конфликт в управленческой деятельности.
36. Каковы стратегии взаимодействия сторон в конфликте?
37. Какие виды конфликтов Вам известны?
38. Всегда ли конфликтная ситуация переходит в конфликт

4.5 Контрольные работы

Контрольная работа 1. Психология управления как наука.

Теоретические вопросы

1. Психология управления: ее объект и предмет.
2. Психологические закономерности управленческой деятельности.
3. Основные направления развития управленческой психологии в современных условиях.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. На основе изученной литературы, периодики, личных наблюдений и пр. составьте (письменно) психологический портрет современного управленца.

Контрольная работа 2. Психологические основы управления.

Теоретические вопросы

1. Специфика современного управления.
2. Законы управленческого общения.
3. Психологические принципы эффективного управления.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения и обоснуйте его.

Контрольная работа 3. Психологические основы деловой полемики.

Теоретические вопросы

1. Виды деловой полемики.
2. Приемы воздействия на участников спора.
3. Позволительные и непозволительные уловки в полемике.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного и вышестоящего руководителя. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо срочно начать работу. Ваше решение (с обоснованием).

Контрольная работа 4. Руководитель как субъект управления.

Теоретические вопросы

1. Личность и деловые качества руководителя.
2. Статус, имидж и стиль деятельности руководителя.
3. Профессиональная подготовка и отбор руководителей.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного и вышестоящего руководителя. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо срочно начать работу.
Ваше решение (с обоснованием).

Контрольная работа 5. Социально-психологические особенности управленческого труда.

Теоретические вопросы

1. Психологическая специфика труда руководителя.
2. Функции и роли руководителя.
3. Психологическая подготовленность руководителя к своей деятельности.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Подчиненный второй раз не выполнил Ваше задание в срок, хотя и давал слово, что подобного случая больше не повторится.
Как Вы поступите?

Контрольная работа 6. Психологические особенности личности руководителя.

Теоретические вопросы

1. Психологическая структура личности профессионального управленца.
2. Основные типы руководителей.
3. Методы оценки предрасположенности личности к управленческой деятельности.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Вы приезжаете за заказом и видите, что он выполнен неудовлетворительно. А начальник печатного цеха находит, что все в порядке. Вы недовольны.
Что Вы предпримите? Какой тактики намерены придерживаться?

Контрольная работа 7. Психология труда управленца.

Теоретические вопросы

1. Психологический анализ профессиональной деятельности руководителя.
2. Профессионально важные качества управленца.
3. Психологические особенности организации труда и подготовки руководителя.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. В вашей организации есть работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а Вас нет.
Как Вы поступите в данном случае?

Контрольная работа 8. Имидж руководителя.

Теоретические вопросы

1. Имидж и его основные составляющие.
2. Особенности самопрезентации.
3. Модели и тактика поведения.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия: Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Подчиненный игнорирует Ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.
Как Вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

Контрольная работа 9. Авторитет руководителя.

Теоретические вопросы

1. Авторитет, его виды и психологическая природа.
2. Типичные ошибки в практике завоевания авторитета.
3. Пути и методы укрепления авторитета.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия:
Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Вы – начальник цеха. После реорганизации Вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию.
По какому пути Вы пойдете?

Контрольная работа 10. Стили руководства людьми.

Теоретические вопросы

1. Проблема стилей руководства людьми в психологии.
2. Разновидности стилей, их характеристика.
3. Способы оценки стиля руководства.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия:
Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Вы недавно начали работать начальником цеха. Еще не все знают Вас в лицо. До обеденного перерыва еще 2 часа. Идя по коридору, Вы видите трех рабочих вашего цеха, активно беседующих. Возвращаясь через час, Вы видите ту же картину.
Как Вы себя поведете?

Контрольная работа 11. Управленческое общение.

Теоретические вопросы

1. формы и принципы управленческого общения.
2. Структура управленческого общения.
3. Коммуникативная компетентность руководителя.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия:
Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. В командировке из-за задержки рейса Вы довольно поздно приехали в гостиницу и обнаружили, что забронированный для Вас номер уже занят. Свободен только номер «люкс», но стоимость его в три раза выше стоимости заказанного Вами номера, и бухгалтерия люкс не оплатит.
Как добиться своего?

Контрольная работа 12. Искусство мотивации.

Теоретические вопросы

1. Определение управленческой функции мотивирования.
2. Концепции мотивации.
3. Психологические аспекты современной мотивации труда.

Практическое задание

1. Выполнить и представить результаты любых двух тестов из учебного пособия:
Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
2. Ваш начальник постоянно недоволен Вашей работой. Вы пытались подстраиваться под него, но безуспешно. Тогда Вы решились высказать ему критические замечания.
Как следует поступить, чтобы сохранить деловые отношения?