

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ ВПК)**

РАССМОТРЕНО
на заседании Педагогического совета
Протокол № 15

от « 29 » июня 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ ВПК



М.И. Мухоморова

« 29 » июня 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Директор ООО «Владтур»



М.Ю. Хабаев

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ**

ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.10 «ТУРИЗМ» (БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ)

МДК.04.01. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

МДК.04.02. СОВРЕМЕННАЯ ОРГТЕХНИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки).

Организация-разработчик: _____ ЧПОУ ВПК _____

Разработчики:

Чумичева Марина Анатольевна, старший преподаватель;
Сотникова Евгения Дмитриевна, к.соц.н.

·

ОДОБРЕНО

На заседании предметной (цикловой) комиссии
профессиональных дисциплин и модулей

Протокол № 6 от « 23 » июня 20 22 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии
профессиональных дисциплин и модулей

 _____ А.М. Булах

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля	6
4. Условия реализации профессионального модуля	28
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	29
6. Фонд оценочных средств	34

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее - рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности **43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки)**. в части освоения вида деятельности (ВД): **Управление функциональным подразделением организации** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

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

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

иметь практический опыт:

-сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;

-составления плана работы подразделения;

-проведения инструктажа работников;

-контроля качества работы персонала;

-составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;

-проведения презентаций;

-расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

уметь:

-собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;

-использовать различные методы принятия решений;

-составлять план работы подразделения;

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

-работать в команде и осуществлять лидерские функции;

-осуществлять эффективное общение;

-проводить инструктаж работников;

-контролировать качество работы персонала;

-контролировать технические и санитарные условия в офисе;

-управлять конфликтами;

-работать и организовывать работу с офисной техникой;

-пользоваться стандартным программным обеспечением для организации

делопроизводства;

-оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;

-проводить презентации;

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

-собирать информацию о качестве работы подразделения;

-оценивать и анализировать качество работы подразделения;

-разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;

-внедрять инновационные методы работы;

знать:

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой [кодекс](#) Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – **348** часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – **276** часов, включая: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – **32** часов; самостоятельной работы обучающегося – **244** часов;
- учебной практики– **36** часов;
- производственная практика– **36** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности **Управление функциональным подразделением организации**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
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

Код	Наименование результата обучения
	квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Код личностных результатов	Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма
ЛР 14	Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности
ЛР 15	Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде
ЛР 16	Выполняющий трудовые функции в сфере туризма
ЛР 17	Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков
ЛР 18	Соблюдающий этические нормы общения

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов/в том числе в форме практ. подготовк и	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		учебная, часов/в том числе в форме практ. подготовк и	производственная (по профилю специальности), часов/в том числе в форме практ. подготовк и
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
	Форма обучения: <i>заочная</i>								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1 - 4.3	Раздел 1. Управление деятельностью функционального подразделения	129	18	12		111			
	Раздел 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства	147	14	12		133			
	Учебная практика	36/36						36/36	
	Производственная практика	36/36							36/36
	ВСЕГО:	348/72	32	24		244		36/36	36/36

3.2. 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 работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения		129	
Тема 1.1. Теоретические и правовые аспекты управления функциональным подразделением организации	<p><i>История развития и управления</i> Возникновение управления. Исторический аспект развития управления. Развитие научного направления. Этапы развития управленческой мысли. Ф.У. Тейлор – основоположник теории управления. Основные черты научной организации труда и принципы управления Ф. Тейлора. Рационализация производства и труда. Школа научного управления.</p> <p>Административная (классическая) школа управления. Принципы и функции управления А. Файоля. Принципы построения формальной организации Л. Урвика. Основные принципы построения и идеальной организации по М. Веберу.</p> <p>Школа человеческих отношений. Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений. Методы исследования поведения человека в производственном коллективе К. Адджириса, Р. Лайкерта, Д. Мак-Грегора, Ф. Герцберга. Школа науки управления или коллективных методов. Развитие современных количественных методов обоснования решений путем внедрения в науку управления аппарата точных наук и компьютеров.</p> <p><i>Современные подходы к управлению</i> Процессный подход к управлению. Понятие процесса, процесса управления. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.</p> <p>Системный подход к управлению. Понятие системы. Открытые и закрытые системы. Организация как открытая система. Подсистемы.</p> <p>Ситуационный подход к управлению. Понятие ситуации. Методология ситуационного подхода к менеджменту.</p> <p><i>Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности</i> Права, обязанности и ответственность руководителя. Формы контроля за деятельностью руководителя. Стимулирование деятельности руководителей.</p>	2	1

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p><i>Организационные структуры управления</i></p> <p>Понятие структуры, организации, организационной культуры. Структура управления производством. Звенья управления. Ступени управления. Структура аппарата управления. Организационная структура предприятия. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность.</p> <p>Факторы, определяющие организационную структуру управления. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.</p> <p>Типы организационных структур управления, их характеристика.</p> <p>Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.</p> <p><i>Система методов управления</i></p> <p>Понятие экономических методов управления. Экономические рычаги и инструменты, особенности их использования. Коммерческий расчет. Основное отличие этих видов расчета. Единая система хозяйственного расчета.</p> <p>Понятие, сущность и содержание административных методов управления. Характерная черта и классификация административных методов управления.</p> <p>Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и дисциплинарные, их характеристика.</p> <p>Социально-психологические методы управления. Методы сбора социальной информации: интервьюирование, анкетирование, анализ документов, социальный эксперимент, наблюдения и самонаблюдения. Психологические методы управления.</p>		
	<i>Лекция 1. Современные подходы к управлению. Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности</i>	2	
	Практические занятия	2	
	<i>Практическое занятие 1. Составление схемы истории развития управления. Сравнение процессного, системного, ситуативного подходов к управлению</i>	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p>Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: <ol style="list-style-type: none"> 1. Школа научного управления. 2. Административная (классическая) школа управления. 3. Школа человеческих отношений. 4. Методы исследования поведения человека в производственном коллективе К. Аджириса, Р. Лайкерта, Д. Мак-Грегора, Ф. Герцберга. 5. Развитие современных количественных методов обоснования решений. 6. Процессный подход к управлению. 7. Системный подход к управлению. 8. Организация как открытая система. 9. Ситуационный подход к управлению. 10. Права, обязанности и ответственность руководителя. 11. Формы контроля за деятельностью руководителя. 12. Стимулирование деятельности руководителей. 13. Звенья и ступени управления. 14. Организационная структура предприятия. 15. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика. 16. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная. 17. Экономические методы управления. 18. Административные методы управления. 19. Социальные методы управления. 20. Психологические методы управления. 	28	
Тема 1.2. Психологические методы управления	<p><i>Власть и влияние руководителя</i></p> <p>Понятие власти и влияния. Определение власти как организационного процесса.</p>	2	2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p>Источник и отношения власти. Баланс власти руководителей и подчиненных. Классификация и типология власти. Законная власть. Эталонная власть. Экспертная власть. Власть, основанная на принуждении. Власть, основанная на вознаграждении. Информационная власть. Ресурсная власть. <i>Профессиональная этика руководителя</i> Понятие профессиональной этики. Стили общения руководителя и подчиненных. Роль руководителя в системе управления. Стили руководства. Авторитет руководителя. <i>Основы психологии личности, малых групп и коллективов</i> Трудовой коллектив, личность, индивидуальность. Основные типы темпераментов личности. Модель DISC. Формирование трудового коллектива. Морально-психологический климат коллектива. Конфликтные ситуации и пути их разрешения. <i>Система оценки деловых и личностных качеств персонала</i> Оценка качеств и результативности труда персонала управления. Управление деловой карьерой персонала. Вступление в должность.</p>		
	<i>Лекция 2. Модель DISC. Конфликтные ситуации и пути их разрешения.</i>	2	
	Практические занятия	4	
	<i>Практическое занятие 2. Анализ баланса власти руководителей и подчиненных турфирмы</i>	2	
	<i>Практическое занятие 3. Выявление стилей общения руководителя и подчиненных турфирмы. Разработка регламента работы.</i>	2	
	Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам.	28	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие власти и влияния. 2. Определение власти как организационного процесса. 3. Источник и отношения власти. 4. Баланс власти руководителей и подчиненных. 5. Классификация и типология власти. 6. Законная власть. 7. Эталонная власть. 8. Экспертная власть. 9. Власть, основанная на принуждении. 10. Власть, основанная на вознаграждении. 11. Информационная власть. 12. Ресурсная власть. 13. Понятие профессиональной этики. 14. Стили общения руководителя и подчиненных. 15. Роль руководителя в системе управления. 16. Стили руководства. 17. Авторитет руководителя. 18. Основные типы темпераментов личности. 19. Модель DISC. 20. Формирование трудового коллектива. 21. Морально-психологический климат коллектива. 22. Конфликтные ситуации и пути их разрешения. 23. Оценка качеств и результативности труда персонала управления. 24. Управление деловой карьерой персонала. 25. Вступление в должность. 		
Тема 1.3. Функции управления в туризме	<p><i>Функция планирования</i></p> <p>Значение планирования как функции управления. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений. Виды планирования и приемы</p>	2	2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p>эффективного планирования. Этапы планирования деятельности.</p> <p><i>Организационная функция</i> Понятие и сущность организации как управленческой функции. Этапы функции организации. Организационная структура организации. Делегирование полномочий как часть функции организации.</p> <p><i>Мотивация и координация как функции управления</i> Теоретические аспекты мотивации как функции управления. Понятие мотивации в системе управления. Мотивационный процесс. Основные стадии снижения мотивации. Теории содержания мотивации. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Теория ERG К. Альдерфера. Теория приобретенных потребностей Д. Макклеланда. Теория двух факторов Ф. Герцберга. Теории процесса мотивации. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства.</p> <p><i>Функция контроля</i> Понятие и сущность контроля в менеджменте. Этапы контроля. Виды контроля. Управление по отклонениям. Повышение роли функции контроля в управлении фирмами.</p> <p><i>Функция регулирования</i> Регулирование в системе менеджмента. Координация и регулирование. Регулирование и контроль в системе менеджмента.</p> <p><i>Эффективность управления</i> Понятие эффективности, эффекты. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда. Критерий оценки управленческого труда – эффективность управленческого труда.</p> <p>Сущность и содержание критерия оценки эффективности труда, способы и показатели оценки эффективности труда. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления.</p>		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p><i>Управленческие решения в сфере туризма</i></p> <p>Понятия: решение, проблема, решение проблем. Виды управленческих решений. Методы принятия управленческих решений: единоличные, коллегиальные, коллективные. Механизм управления проблемами организации. Управление процессом, решение проблем: предвидение проблем, выявление проблем, диагностика, систематизация и классификация проблем, выработка альтернативных решений, реализация принятых решений, контроль над реализацией решений. Процесс принятия решений, подготовка решений, принятие решения, реализация решения. Метод мозгового штурма. Эффективные методы принятия решений. Основы организации туристской деятельности.</p> <p><i>Коммуникации в системе управления</i></p> <p>Понятие коммуникации. Межличностные коммуникации: формальные и неформальные. Формальные коммуникации: вертикальные, горизонтальные. Вертикальные коммуникации: восходящие, нисходящие. Межличностные коммуникации: вербальные, невербальные. Коммуникационные барьеры.</p>		
	<i>Лекция 3. Планирование в сфере туризма. Регулирование и контроль в системе менеджмента</i>	2	
	Практические занятия	2	
	<i>Практическое занятие 4. Построение организационной структуры организации. Расчет основных показателей эффективности системы управления</i>	2	
	<p>Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов).</p> <p>2. Подготовка к контрольным вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование как функции управления. 2. Организационная структура организации. 3. Делегирование полномочий как часть функции организации. 4. Мотивация в системе управления. 	27	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<ul style="list-style-type: none"> 5. Мотивационный процесс. 6. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. 7. Теория ERG К. Альдерфера. 8. Теория приобретенных потребностей Д. Макклеланда. 9. Теория двух факторов Ф. Герцберга. 10. Теории процесса мотивации. 11. Теория ожидания. 12. Теория постановки целей. 13. Теория равенства. 14. Управление по отклонениям. 15. Регулирование в системе менеджмента. 16. Координация и регулирование. 17. Регулирование и контроль в системе менеджмента. 18. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда. 19. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления. 20. Виды управленческих решений. 21. Методы принятия управленческих решений. 22. Механизм управления проблемами организации. 23. Коммуникации в организации. 24. Коммуникационные барьеры. 		
Тема 1.4. Специфика организации и управления в сфере туризма	<p><i>Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма</i></p> <p>Понятие стратегии и стратегического управления. Миссия, цели организации. Особенности миссии. Тактика и ее характеристики.</p> <p>Контроль за выполнением стратегического плана. Основные этапы процесса стратегического планирования: выработка целей, планирование действий, проверка, оценка работы, корректирующие меры. Оценка стратегии: количественные и качественные методы. SWOT-анализ.</p> <p><i>Органы управления в туризме</i></p>		3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p>Модели государственного управления туризмом. Основные функции государственных органов в сфере туризма. Национальные туристские администрации. Значение национальных туристских администраций.</p> <p><i>Основные факторы успешного управления турфирмой</i></p> <p>Эффективная политика управления турфирмой. Организационные структуры управления турфирмой. Поиски построения эффективного управления турфирмой.</p> <p><i>Управление персоналом турфирмы</i></p> <p>Изучение и оценка персонала. Отбор и прием персонала. Адаптация персонала. Обучение кадров и его эффективность. Управление деловой карьерой персонала. Должностные инструкции сотрудников.</p> <p><i>Управление качеством турпродукта</i></p> <p>Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Актуальность проблемы качества для туристских организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Классификаций услуг и организаций. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. Модель восприятия потребителем качества услуги. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.</p>		
	Практические занятия	4	
	<i>Практическое занятие 5.</i> Проведение SWOT-анализа турфирмы. Анализ управления в туристских фирмах	2	
	<i>Практическое занятие 6.</i> Разработка программы обучения персонала турфирмы и оценка ее эффективности. Оценка качества турпродукта.	2	
	Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся	28	
	<p>1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов).</p> <p>2. Подготовка к контрольным вопросам:</p>		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие стратегии и стратегического управления. 2. Миссия и цели организации. 3. Тактика и ее характеристики. 4. Контроль за выполнением стратегического плана. 5. Основные этапы процесса стратегического планирования. 6. Оценка стратегии: количественные и качественные методы. 7. SWOT-анализ. 8. Модели государственного управления туризмом. 9. Основные функции государственных органов в сфере туризма. 10. Национальные туристские администрации. 11. Эффективная политика управления турфирмой. 12. Организационные структуры управления турфирмой. 13. Изучение и оценка персонала. 14. Отбор и прием персонала. 15. Адаптация персонала. 16. Обучение кадров и его эффективность. 17. Управление деловой карьерой персонала. 18. Должностные инструкции сотрудников турфирмы. 19. Туристский продукт и его структура. 20. Система обслуживания туристов. 21. Модель восприятия потребителем качества услуги. 22. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций 		
Экзамен	Часы для проведения экзамена включены в практические занятия		
		ИТОГО по МДК.04.01: 129 самостоятельной работы: 111 аудиторных часов: 18 лекции: 6 практическая занятия: 12	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	учебная практика (в том числе в форме практической подготовки)	36	
	производственная практика (в том числе в форме практической подготовки)	36	
МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства		147	
Тема 2.1. Документационные основы управления	<p><i>Управление как процесс разрешения проблемных ситуаций</i> Управление и цель. Кибернетический подход к управлению: управление – переработка информации. Информационные запасы и информационные ресурсы. Система управления информационными ресурсами. Информационные потоки. Документирование информационных потоков и ресурсов системы управления. Лицо, принимающее решение.</p> <p><i>Ресурсы для разрешения проблемных ситуаций</i> Устойчивость системы управления. Рынок данных. Рынок информации. Рынок знаний. Рынок информационных технологий. Государственные информационные ресурсы.</p> <p><i>Информационные запасы и информационные ресурсы</i> Преобразование ресурсов. Модуль ресурсов. Модуль корпоративного взаимодействия. Модуль устойчивого развития информационного общества. Рынки информационной экономики. Технологии информационных продуктов. Классификация информационных запасов и информационных ресурсов.</p> <p><i>Локализация информационных запасов и ресурсов. Документирование</i> Локализация информационных ресурсов на уровне части (элемента, реквизита) документа, документа, документационной оболочки, информационной оболочки. Модель документа ODA. Архитектура учрежденческих документов. Электронный документ. Технологичность документа. Документ в формате XML.</p> <p><i>Документационные оболочки проблемных ситуаций</i> Адаптивные и активные документационные кибернетические системы. Информационные ресурсы и документационные оболочки. Слои документационных оболочек.</p> <p><i>Локализация проблемных ситуаций</i> Предметный, технологический, организационный аспекты локализации проблемных</p>		1

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p>ситуаций.</p> <p><i>Процессы информационного обмена. Информационные оболочки и информационные пространства</i></p> <p>Проблемы развития рынков информационных технологий. Формирование комплекса информационных оболочек. Экологическое неблагополучие информационного пространства: параинформирование, дезинформирование, неэргономичная визуализация, неконтролируемое психологическое воздействие, скрытое психологическое воздействие. Управляемость информационной средой. Стабилизация и нормализация стратегий поиска информационных ресурсов. Мониторинг информационных оболочек. Генетика информационных пространств.</p> <p><i>Документационное обеспечение управления</i></p> <p>Отличие документационного обеспечения управления от делопроизводства. Задачи документационного обеспечения управления. Повышение эффективности документационного обеспечения управления. Электронный документооборот.</p> <p><i>Информационная культура менеджера</i></p> <p>Компоненты информационной культуры менеджера. Информационные компетенции. Информационный профессионализм. Культура отчуждения знаний в своей служебной деятельности. Культура эффективного поиска новых источников информационных ресурсов и информационных запасов. Языковая культура. Культура восприятия и интерпретации информационных ресурсов. Культура документирования информационных ресурсов и информационных запасов. Коммуникационная компетентность. Культура управления документированными информационными ресурсами и информационными запасами.</p>		
	Практические занятия	4	
	<i>Практическое занятие 7.</i> Определение локализации информационных запасов и ресурсов туристской фирмы.	2	
	<i>Практическое занятие 8.</i> Выявление локализации проблемных ситуаций электронного документооборота туристской фирмы.	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<p>Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: <ol style="list-style-type: none"> 1. Локализация информационных ресурсов на уровне части документа. 2. Локализация информационных ресурсов на уровне документа. 3. Локализация информационных ресурсов на уровне документационной оболочки. 4. Локализация информационных ресурсов на уровне информационной оболочки. 5. Модель документа ODA. 6. Архитектура учрежденческих документов. 7. Электронный документ. 8. Технологичность документа. 9. Документ в формате XML. 10. Документационные оболочки проблемных ситуаций. 11. Предметный аспект локализации проблемных ситуаций. 12. Технологический аспект локализации проблемных ситуаций. 13. Организационный аспект локализации проблемных ситуаций. 14. Процессы информационного обмена. 15. Информационные оболочки и информационные пространства. 16. Экологическое неблагополучие информационного пространства. 17. Стабилизация и нормализация стратегий поиска информационных ресурсов. 18. Мониторинг информационных оболочек. 19. Отличие документационного обеспечения управления от делопроизводства. 20. Задачи документационного обеспечения управления. 21. Повышение эффективности документационного обеспечения управления. 22. Электронный документооборот. 23. Компоненты информационной культуры менеджера. 	34	
Тема 2.2. Организация	<i>Нормативно-правовые основы документационного обеспечения управления</i>		2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
делопроизводства	<p>Правовая база документационного обеспечения управления. Стандартизация как регламентирующая основа документационного обеспечения управления.</p> <p>Понятие о документах. Функции документов в управлении системы документации. Унификация системы документирования. Виды документов. Структура документа.</p> <p><i>Организация документооборота на фирме</i></p> <p>Документопотоки на фирме. Схемы документооборота. Принципы регистрации документов. Современные компьютерные системы поддержки делопроизводства.</p> <p><i>Прохождение и исполнение входящих документов</i></p> <p>Прием и первичная обработка входящей корреспонденции. Предварительное рассмотрение поступивших документов. Рассмотрение документов руководителями фирмы и ее подразделений. Работа исполнителя с документами.</p> <p><i>Прохождение исходящих и внутренних документов</i></p> <p>Порядок прохождения исходящих документов. Порядок прохождения внутренних документов. Организация доставки и порядок приема-передачи документов.</p> <p><i>Ведение контроля за исполнением документов</i></p> <p>Организация контроля над исполнением документов. Сроки исполнения документов. Техника контрольных операций. Обобщение и анализ данных об исполнении документов.</p> <p><i>Формирование дел</i></p> <p>Формирование дел. Номенклатура дел.</p> <p><i>Архивное хранение документов</i></p> <p>Оценка значимости документов. Сроки хранения документов. Архивное хранение документов.</p> <p><i>Электронные документы и электронный документооборот</i></p> <p>Государственная политика в области электронного делопроизводства. Электронный документ. Электронная цифровая подпись. Юридический статус документов в электронной форме. Организация электронного документооборота. Хранение и архивация электронных документов.</p>		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	Практические занятия	2	
	<i>Практическое занятие 9. Технология работы с конфиденциальными документами.</i>	2	
	Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: 1. Правовая база документационного обеспечения управления. 2. Стандартизация как регламентирующая основа документационного обеспечения управления. 3. Унификация системы документирования. 4. Виды документов. 5. Структура документа. 6. Схемы документооборота на фирме. 7. Принципы регистрации документов. 8. Современные компьютерные системы поддержки делопроизводства. 9. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции. 10. Порядок прохождения исходящих документов. 11. Порядок прохождения внутренних документов. 12. Организация контроля над исполнением документов. 13. Сроки исполнения документов. 14. Обобщение и анализ данных об исполнении документов. 15. Формирование дел. 16. Номенклатура дел. 17. Подготовка документов для сдачи в архив. 18. Архивное хранение документов. 19. Электронные документы. 20. Электронный документооборот.	34	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
Тема 2.3. Документирование	<i>Компьютерная подготовка документов</i> Компьютерные средства подготовки документов. Композиционная структура текста документа. Реквизиты и бланки. Основные этапы компьютерной подготовки документов. <i>Виды документов</i> Организационные документы. Распорядительные документы. Копии документов. Служебные письма. Деловые письма. Протоколы, акты, докладные записки, записки, справки. Документы, передаваемые по каналам электросвязи: факсограмма, телефонограмма. Электронная почта. Кадровая документация. Персональные документы.		3
	Практические занятия	4	
	<i>Практическое занятие 10.</i> Создание бланков. Работа с организационной документацией.	2	
	<i>Практическое занятие 11.</i> Оформление протоколов, актов, справок, записок	2	
	Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: 1. Компьютерные средства подготовки документов. 2. Композиционная структура текста документа. 3. Реквизиты и бланки. 4. Основные этапы компьютерной подготовки документов. 5. Организационные документы. 6. Распорядительные документы. 7. Копии документов. 8. Служебные письма. 9. Деловые письма. 10. Протоколы.	34	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	11. Акты. 12. Докладные записки. 13. Записки. 14. Справки. 15. Факсограммы и телефонограммы. 16. Электронная почта. 17. Мессенджеры. 18. Соцсети. 19. Кадровая документация. 20. Персональные документы.		
Тема 2.4. Современные технические средства офисной деятельности	<i>Технические средства, используемые в делопроизводстве</i> Технические средства, используемые при создании и обработке документов. Критерии выбора офисной техники. Правила безопасной работы с техническими средствами. <i>Прикладные программы</i> Программы «Консультант+» и «Гарант». Оформление презентаций с использованием видео, аудио-файлами и графикой. Zoom, Skype. Google-формы. <i>Компьютерные сети</i> Перечень услуг, предоставляемых через Интернет. Методы поиска в Интернет. WEB-сайты и страницы. Правила безопасной работы в Интернете.	2	3
	<i>Лекция 4. Технические средства, используемые в делопроизводстве. Программы «Консультант+» и «Гарант»</i>	2	
	Практические занятия	2	
	<i>Практическое занятие 12. Выбор офисной техники в турфирму.</i>	2	
	Самостоятельная работа при изучении раздела: Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам:	31	
	1. Технические средства, используемые при создании и обработке документов.		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	<ul style="list-style-type: none"> 2. Критерии выбора офисной техники. 3. Правила безопасной работы с техническими средствами. 4. Программа «Консультант+». 5. Программа «Гарант». 6. Монтаж видео. 7. Обработка аудио. 8. Графический материал для презентаций. 9. Power Point. 10. Canva. 11. Шаблоны презентаций. 12. Интерактивные презентации. 13. Zoom. 14. Skype. 15. Доски Miro. 16. Google-формы. 17. Перечень услуг, предоставляемых через Интернет. 18. Методы поиска в Интернет. 19. WEB-сайты и страницы. 20. Правила безопасной работы в Интернете. 		
Дифференцированный зачет	Часы для проведения зачета включены в практические занятия		
Учебная практика (в том числе в форме практической подготовки)			
Виды работ:	<p>Инструктаж по технике безопасности. Изучить организационную структуру турфирмы. Изучить систему методов управления в турфирме. Изучить организационно-правовые документы турфирмы. Составить «дерево целей» организации. Изучить деловые инструкции директора турфирмы, менеджера турфирмы, агента по</p>	36	2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	туризму. Разработать регламент работы отдела турфирмы на месяц. Принять участие в деловых совещаниях и составить планы нескольких деловых совещаний по любым вопросам.		
Производственная практика (по профилю специальности) (в том числе в форме практической подготовки)			
Виды работ:	Инструктаж по технике безопасности; Изучить организационную структуру турфирмы; Изучить систему методов управления в турфирме; Провести социально-психологическое исследование на тему: «стиль руководства»; Изучить организационно-правовые документы турфирмы; Составить «дерево целей» организации; Изучить деловые инструкции директора турфирмы, менеджера турфирмы, агента по туризму; Изучить работу персонала и предложить пути совершенствования по управлению персоналом турфирмы; Составить список управленческих решений в турфирме; Разработать регламент работы отдела турфирмы на месяц.	36	3
	ИТОГО по МДК.04.02:	147	
	самостоятельной работы:	133	
	аудиторных часов:	14	
	лекции:	2	
	практические занятия:	12	
	ИТОГО по ПМ.04:	276	
	самостоятельной работы:	244	
	аудиторных часов:	32	
	учебная практика (в том числе в форме практической подготовки):	36	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
		Форма обучения	
		заочная	
1	2	3	4
	производственная практика (в том числе в форме практической подготовки):	36	

*Практические занятия могут проводиться в электронной информационно-образовательной среде (Личная студия обучающегося)

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*)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия электронной образовательной среды, учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических работ.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

Реализация программы дисциплины предполагает обязательную учебную практику.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, основной и дополнительной учебной литературы

4.2.1. Основная литература:

4.2.1.1. МДК.04.01. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

1. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием: учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов: Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html>

4.2.1.2. МДК.04.02. СОВРЕМЕННАЯ ОРГТЕХНИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

1. Степанова, Е. Н. Организация и сопровождение электронного документооборота: практикум для СПО / Е. Н. Степанова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-4488-1275-0, 978-5-4497-1042-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107183.html>

2. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов: учебное пособие для СПО / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/103343.html>

4.2.2. Дополнительная литература

4.2.1.1. МДК.04.01. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

1. Молоткова, Н. В. Управление предприятием в современной экономике: учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д. Л. Хазанова. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 82 с. — ISBN 978-5-8265-1917-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94384.html>

4.2.1.2. МДК.04.02. СОВРЕМЕННАЯ ОРГТЕХНИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

1. Попов, С. Л. Делопроизводство и секретарская работа на персональном компьютере / С. Л. Попов. — Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2017. — 424 с. — ISBN 978-5-91359-109-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90403.html>

4.2.4. Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.biblio-online.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Сайт Российского союза туристической индустрии www.rostourunion.ru
4. профессиональный туристический портал - www.tourdom.ru
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <https://tourism.gov.ru/>

4.3. Общие требования организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является сдача текущей аттестации по разделам модуля **ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации.**

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом образовательной организации. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам. Реализация образовательного процесса обеспечивает: выполнение обучающимися практических заданий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров.

Во время реализации программы модуля целесообразно рассматривать курс дисциплин: ЕН.02 «География туризма», ОП.07 «Экономика туристической отрасли».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение профессиональному модулю: наличие высшего образования, соответствующего профилю модуля; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	1. Знание видов планирования и приемов эффективного планирования 2. Умение собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений 3. Способность составлять план	Анализ дневника Устный опрос Тест

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	работы подразделения 4. Умение определять основные плановые показатели	
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знание основ организации туристской деятельности 2. Знание стандартов качества в туризме 3. Знание приемов эффективного общения 4. Знание приемов мотивации персонала и работы с конфликтами 5. Знание методик эффективной организации деловых встреч и совещаний 6. Знание принципов эффективного контроля 7. Умение проводить инструктаж работников 8. Умение контролировать качество работы персонала 9. Умение контролировать технические и санитарные условия в офисе 10. Умение управлять конфликтами 11. Умение использовать различные методы принятия решений 	Анализ дневника Устный опрос Тест
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знание организации и видов отчетности в туризме 2. Умение оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения 3. Умение собирать информацию о качестве работы подразделения 4. Умение оценивать и анализировать качество работы подразделения 5. Умение разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения 	Анализ дневника Устный опрос Тест

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	1. Демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей	Письменный отчёт

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	будущей профессии 2. Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии 3. Применение знаний на практике	обучающегося.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	1. Понимание сути профессиональных задач 2. Умение представить конечный результат деятельности в полном объеме 3. Умение проводить рефлексию	Письменный отчёт обучающегося.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	1. Применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией 2. Понимание меры своей ответственности за принятое решение 3. Умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат	Письменный отчёт обучающегося.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	1. Способность извлекать и анализировать информацию из различных источников 2. Владение способами поиска и анализа информации 3. Умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста 4. Умение пользоваться словарями, справочной литературой 5. Умение отделять главную информацию от второстепенной 6. Применение найденной информации для выполнения профессиональных задач	Письменный отчёт обучающегося.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	1. Владение компьютерными навыками 2. Умение пользоваться электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей 3. Применение различных компьютерных программ 4. Применение нужной компьютерной программы для решения конкретной задачи	Письменный отчёт обучающегося.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	1. Использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами 2. Умение грамотно ставить и задавать вопросы 3. Способность координировать свои	Письменный отчёт обучающегося.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<p>действия с другими участниками общения</p> <p>4. Способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение</p> <p>5. Умение воздействовать на партнера по общению</p> <p>6. Способность работать в команде</p> <p>7. Понимание общих целей</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>1. Умение определять цели деятельности</p> <p>2. Умение реализовывать поставленные цели в деятельности</p> <p>3. Умение представить конечный результат деятельности в полном объеме</p> <p>4. Умение анализировать и корректировать результаты собственной работы, отвечать за их качество</p>	<p>Письменный отчёт обучающегося.</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>1. Демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию</p> <p>2. Организация самостоятельных занятий при обучении</p> <p>3. Умение определять свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения</p> <p>4. Владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений</p> <p>5. Умение осуществлять самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью</p> <p>6. Умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт</p> <p>7. Умение реализовывать поставленные цели в деятельности</p> <p>8. Умение представить конечный результат деятельности в полном объеме</p> <p>9. Понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере</p>	<p>Письменный отчёт обучающегося.</p>

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.	1. Способность учиться 2. Умение адаптироваться в новых ситуациях 3. Понимание сути инноваций и знание их видов 4. Умение внедрять инновационные методы работы	Письменный отчёт обучающегося.

Формы контроля обучения:

- тестирование;
- экзамен;
- дифференцированный зачет;
- комбинированный метод в форме фронтального опроса и групповой самостоятельной работы;
- домашние задания проблемного характера;
- практические задания по работе с информацией, документами, литературой;
- подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера (коллективный тренинг/семинар).

Формы оценки

Электронный экзамен

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в работе материал различных научных и методических источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении задания.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала и не может грамотно ответить на вопрос, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет задания.

Система стандартизированных заданий:

- от 0 до 49,9 % выполненных заданий – не удовлетворительно;
- от 50% до 69,9% - удовлетворительно;
- от 70% до 89,9% - хорошо;
- от 90% до 100%- отлично

Дифференцированный зачет:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и

другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в работе материал различных научных и методических источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении задания.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала и не может грамотно ответить на вопрос, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет задания.

Система стандартизированных заданий:

- от 0 до 49,9 % выполненных заданий – не удовлетворительно;
- от 50% до 69,9% - удовлетворительно;
- от 70% до 89,9% - хорошо;
- от 90% до 100%- отлично

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Фонд оценочных средств МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения

Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. История развития управления.
2. Современные подходы к управлению.
3. Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности.
4. Организационные структуры управления.
5. Система методов управления.
6. Власть и влияние руководителя.
7. Профессиональная этика руководителя.
8. Модель DISC.
9. Формирование трудового коллектива.
10. Конфликтные ситуации и пути их разрешения.
11. Система оценки деловых и личностных качеств персонала.
12. Планирование в сфере туризма.
13. Мотивация и координация как функции управления.
14. Регулирование и контроль в системе менеджмента.
15. Эффективность управления.
16. Управленческие решения.
17. Стратегическое управление.
18. Оценка стратегии.
19. Органы управления в туризме.
20. Факторы успешного управления турфирмой.
21. Управление персоналом турфирмы.
22. Управление качеством турпродукта.

Примерный перечень тем эссе

1. Управление и организация работы предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
2. Структура туристской фирмы и ее роль в эффективности ее работы.

3. Контроль и проверка исполнения управленческих решений в организации турфирмы.
4. Предпринимательская деятельность и ее особенности в туризме.
5. Управление персоналом в индустрии туризма.
6. Теория мотиваций и их роль в стимулировании труда сотрудников туристской организации.
7. Пути повышения эффективности работы менеджера в социально-культурной сфере и туризме.
8. Планирование и создание туристского бизнеса.
9. Управленческие контракты и профессиональный менеджмент в индустрии гостеприимства.
10. Создание отдела туризма в структуре крупной компании.
11. Турагентство малого города.
12. Влияние психологического климата в коллективе на качество сервиса турфирмы.
13. Лидерский потенциал руководителя турфирмы.
14. Квалификационные требования к менеджеру туроператора.
15. Результативность системного менеджмента турфирмы.
16. Система подбора персонала турфирмы.
17. Социальная эффективность работы подразделения турфирмы.
18. Организация кадрового планирования в туризме.
19. Организация презентации турпродукта.
20. Организация стратегического планирования деятельности подразделения турфирмы.

Примерная тематика и содержание контрольных работ, тестовых заданий

Раздел 1

История развития управления. Современные подходы к управлению

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	5
Вес	1

Расположите управленческие революции в хронологическом порядке:
Религиозно-коммерческая
Светско-административная
Производственно-строительная
Капиталистическая
Бюрократическая

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	2
Вес	1

Управленческие революции, произошедшие в Вавилонии:
светско-административная
производственно-строительная
религиозно-коммерческая
бюрократическая

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	2
Вес	1

Одномерные управленческие учения:	
	научное управление
	организационная теория
	бихевиористское учение
	концепция ситуационного управления
	теория управления по целям

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие управленческих учений и авторов:	
Научное управление	Ф. Тейлор
Теория Z	У. Оучи
Управление по целям	П. Дракер
Концепция 7S	Э. Атос

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	2
Вес	1

Представители административной школы управления:	
	Эмерсон Г.
	Файоль А.
	Вебер М.
	Форд Г.
	Мэйо Э.
	Тейлор Ф.

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	2
Вес	1

Представители школы человеческих отношений:	
	Мэйо Э.
	Мак-Грегор Д.
	Акофф Р.
	Эмерсон Г.

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие школ менеджмента и времени их существования:	
1885-1920 гг.	школа научного управления
1920-1950 гг.	классическая школа управления
1930-1950 гг.	школа человеческих отношений
1940-1950 гг.	количественные теории управления

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

Акофф Р. и Форрестер Д. – представители	
	количественных теорий управления
	школы человеческих отношений
	административной школы управления
	школы научного управления

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	6

Вес	1
-----	---

Верны ли данные утверждения?

А) Усилия ученых школы научного управления были нацелены на максимальное увеличение производительности труда на предприятиях.

Б) Гантт Г. обосновал необходимость научного подбора и подготовки кадров.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	1
Вес	1

«Каждому работнику следует поручать такой вид деятельности, который соответствует его интеллектуальным и физическим возможностям» - принцип

	соответствия
	эмерджентности
	иерархичности
	информированности

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Ф. Тейлор, как и К. Маркс, считал, что интересы работников и капиталистов совпадают.

Б) В научной школе управления доминировали командно-административные методы и методы экономического стимулирования.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	2
Вес	1

Достижения административной школы управления:

	выделены 6 направлений деятельности администрации предприятия
	выделены основные функции управления
	обоснованы 14 принципов управления
	обозначена проблема делегирования полномочий
	доказано наличие неформальных групп в организациях

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	2
Вес	1

Функции управления, выделенные в классической школе управления:

	планирование
	организация
	распорядительство
	координация
	контроль
	стимулирование
	информирование

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	1
Вес	1

Идеальный тип организации по М. Веберу

	бюрократический
	традиционный
	харизматический
	охлократический

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения, касающиеся теории М. Вебера?

А) Идеальный руководитель управляет своим аппаратом в духе формалистической безличности.

Б) Идеальный руководитель должен быть одинаково справедлив по отношению к своим клиентам и подчиненным, и в то же время должен сохранять необходимую социальную дистанцию.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	16
Тип	2
Вес	1

Представители школы человеческих отношений:

	Герцберг Ф.
	Мак-Клелланд Д.
	Лайкерт Р.
	Гьюлик Л.
	Рейли А.

Задание

Порядковый номер задания	17
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:

теоретическое обоснование и успешное практическое применение психологических методов профессионального отбора кадров	Мюнстенберг Г.
исследование проблемы конфликтов на производстве и выработка рекомендаций для их разрешения	М. Фоллет
демонстрация факта того, что не условия труда сами по себе влияют на производительность труда, а внимание к персоналу, к человеческим отношениям, возникающим между работниками и руководителями в процессе труда	Э. Мэйо
преимущество теории «Y» как экономического и социально-психологического подходов к управлению над теорией «X» как командно-административного подхода к управлению	Мак-Грегор Д.

Задание

Порядковый номер задания	18
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:

сформулировано понятие «стиль руководства» и первая классификация стилей	Левин К.
исследована проблема лидерства как сложного социального отношения четырех переменных	Мак-Грегор Д.
теория незрелости	Арджилис К.

пирамида потребностей	Маслоу А.
-----------------------	-----------

Задание

Порядковый номер задания	19
Тип	1
Вес	1

Потребности власти, успеха и причастности выделил	
	Д. Мак-Клелланд
	Ф. Герцберг
	К. Левин
	Ф. Мэйо

Задание

Порядковый номер задания	20
Тип	2
Вес	1

Факторы контекста, согласно теории двух факторов Ф. Герцберга:	
	заработок
	условия труда
	способ управления
	степень ответственности
	продвижение по службе

Задание

Порядковый номер задания	21
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:	
Процессный подход	предполагает настройку неоптимальности подпроцессов для достижения максимальной оптимальности бизнес-процесса в целом
Системный подход	подход, рассматривающий организацию как целостную совокупность видов производственной деятельности и элементов, которые объединяет взаимосвязь с внешней средой
Ситуационный подход	рассматривает эффективность методов управления с точки зрения соответствия конкретной ситуации в силу динамичности организации, обусловленной многими переменными факторами внутренней и внешней среды.
Открытая система	постоянно взаимодействует с внешней средой

Задание

Порядковый номер задания	22
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Чарльз Барнард считал, что из-за физических и биологических ограничений, присущих каждому человеку, люди объединяются в социальные системы для того, чтобы достичь желанной цели. Б) Несмотря на то, что элементы должны быть взаимосвязаны, подсистемы во внутренней структуре организационной системы могут быть относительно автономны. Подберите правильный ответ	
	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	23
Тип	4
Вес	1

Система, отличающаяся жесткими фиксированными границами, а ее действия являются независимыми от окружающей среды, - _____ система.
--

закрытая	
Задание	
Порядковый номер задания	24
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Для формулирования сути проблемы необязательно иметь полную картину, потому что это занимает очень много времени.

Б) Устойчивая, многократно повторяющаяся деятельность, преобразующая ресурсы в результаты, - бизнес-процесс.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	25
Тип	2
Вес	1

Принципы процессного подхода:

	взаимосвязь
	востребованность
	документирование
	эмерджентность

Задание

Порядковый номер задания	26
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) В процессном подходе входы и ресурсы подвергаются изменениям.

Б) Процессный подход в большей степени ориентирован на процесс, а не на результат.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

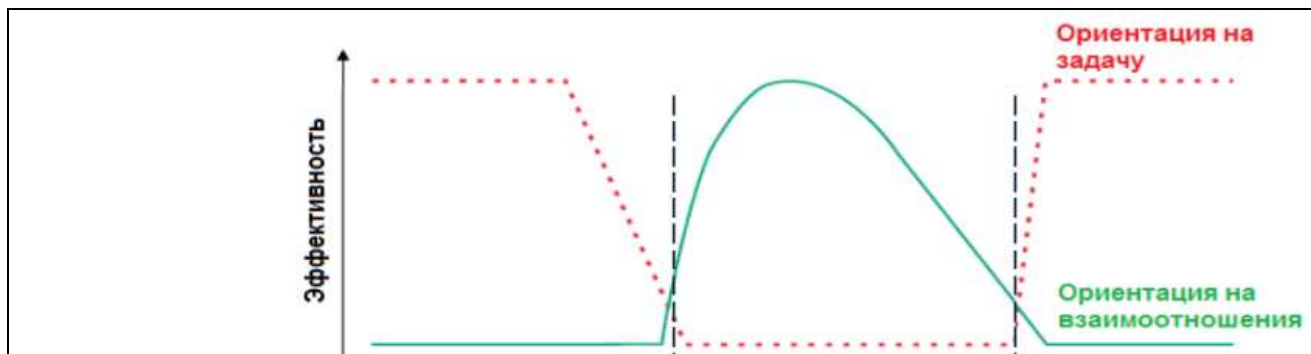
Порядковый номер задания	27
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие направлений совершенствования деятельности на основе процессного подхода:

TQM	всеобщий менеджмент качества
CIP	постоянное улучшение процессов
BPI	совершенствование бизнес-процессов
BPR	реинжиниринг бизнес-процессов

Задание

Порядковый номер задания	28
Тип	1
Вес	1



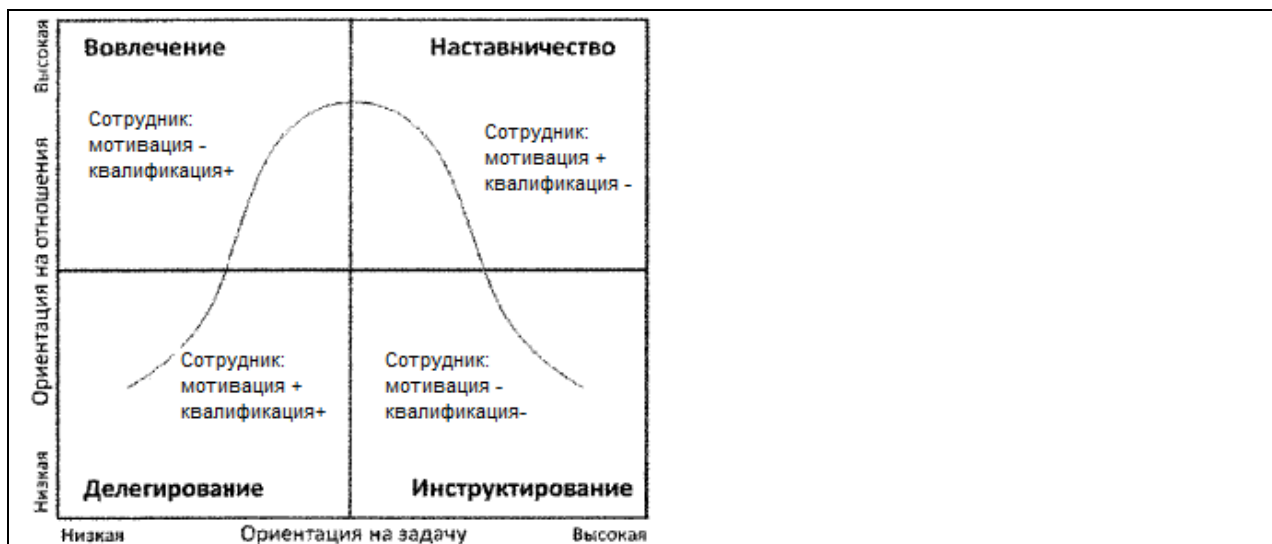
Благоприятность ситуации	Благоприятные			Умеренные			Неблагоприятные	
Взаимоотношения между руководителем и подчиненным	Хорошие	Хорошие	Хорошие	Хорошие	Плохие	Плохие	Плохие	Плохие
Характер задания (Структурированность)	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая
Степень власти руководителя	Высокая	Низкая	Высокая	Низкая	Высокая	Низкая	Высокая	Низкая

На рисунке – модель лидерства

	Ф. Фидлера
	К. Левина
	П. Херси и К. Бланшара
	Т. Митчелла и Р. Хауса

Задание

Порядковый номер задания	29
Тип	1
Вес	1



На рисунке – модель лидерства

	П. Херси и К. Бланшара
	Ф. Фидлера
	К. Левина
	Т. Митчелла и Р. Хауса

Задание

Порядковый номер задания	30
Тип	1
Вес	1

Ситуационная модель «путь – цель» разработана

	Т. Митчеллом и Р. Хаусом
	П. Херси и К. Бланшаром
	Ф. Фидлером и К. Левиным
	М. Вебером и Э. Мэйо

Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	31
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Если работа носит узкоспециальный характер, то у руководителя больше времени уходит на производство результата.

Б) Чем ниже уровень менеджера, тем меньше он занимается производством результата.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	32
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Чем менее подчиненные заинтересованы в результатах работы, тем больше работы придется делать самому руководителю.

Б) Чем ниже профессиональный уровень подчиненных, тем больше вынужден работать менеджер.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	33
Тип	2
Вес	1

Руководители, виновные в нарушении трудового законодательства, могут быть привлечены к ответственности:

	административной
	уголовной
	материальной
	дисциплинарной
	налоговой
	гражданско-правовой

Задание

Порядковый номер задания	34
Тип	1
Вес	1

Специальные основания для увольнения руководителей за дисциплинарные проступки представлены в ст. _____ ТК РФ.

	278, 279
	195
	81, 195
	5.27, 81

Задание

Порядковый номер задания	35
Тип	1
Вес	1

Неверное утверждение -

	руководитель может быть уволен только за неоднократное нарушение трудовых обязанностей
	руководитель может быть уволен за невыполнение установленных показателей экономической эффективности
	руководитель может быть уволен за не проведение аудиторской проверки
	руководитель организации, его заместители, главный бухгалтер могут быть уволены за принятие необоснованного решения, в результате чего был нанесен ущерб имуществу организации

Задание

Порядковый номер задания	36
Тип	2
Вес	1

К административной ответственности за нарушение трудового законодательства относятся:

	дисквалификация
	штраф
	увольнение
	исправительные работы
	лишение свободы

Задание

Порядковый номер задания	37
Тип	4
Вес	1

Административное наказание, заключающееся в лишении физического права занимать руководящие должности в исполнительном органе юридического лица, входить в совет директоров (наблюдательный совет), осуществлять предпринимательскую деятельность по управлению юридическим лицом, а также осуществлять управление юридическим лицом в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ - дисквалификация

Задание

Порядковый номер задания	38
Тип	2
Вес	1

За невыплату свыше 2 месяцев заработной платы, пенсий, стипендий, пособий и иных установленных законом выплат руководитель наказывается:

	лишением свободы до 2 лет
	лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до 5 лет
	штрафом 300-500 МРОТ
	исправительными работами до 3 лет

Задание

Порядковый номер задания	39
Тип	1
Вес	1

Уголовная ответственность руководителя за нарушение правил техники безопасности предусмотрена ст. _____ УК РФ.

	143
	145
	243
	81

Задание

Порядковый номер задания	40
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Оригиналы уставных документов должны храниться у руководителя. Б) Цель стимулирования – побудить человека работать. Подберите правильный ответ	
	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Организационные структуры управления. Система методов управления

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	41
Тип	2
Вес	1

Организации - _____ системы.	
	открытые
	развивающиеся
	управляемые замкнутые
	социальные
	закрытые
	стабильные
	разомкнутые

Задание

Порядковый номер задания	42
Тип	1
Вес	1

Системы, которые умеют приспосабливаться к неблагоприятным воздействиям внешней среды путем выработки соответствующих корректирующих действий, возвращающих их в устойчивое состояние - _____ системы.	
	адаптивные
	стабильные
	самоорганизующиеся
	развивающиеся

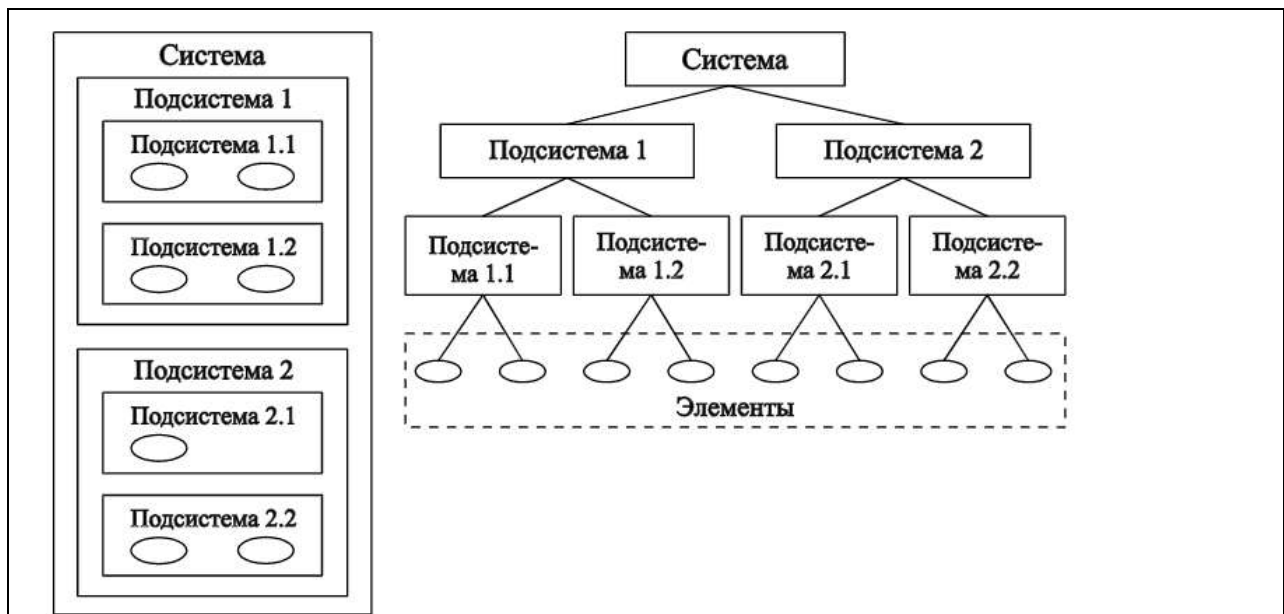
Задание

Порядковый номер задания	43
Тип	1
Вес	1

Появление у системы при объединении составляющих ее частей в целое принципиально новых качеств, не имеющих у отдельных частей - _____	
	эмерджентность
	управляемость
	иерархичность
	синергетичность

Задание

Порядковый номер задания	44
Тип	1
Вес	1



На рисунке – демонстрация закономерности _____ организации как системы.

	иерархичности
	эмерджентности
	целенаправленности
	дивизиональности

Задание

Порядковый номер задания	45
Тип	4
Вес	1

_____ - воздействие на объект для достижения заданной цели.

Управление

Задание

Порядковый номер задания	46
Тип	2
Вес	1

Принципы управления организацией:

	обратная связь
	иерархичность
	детерминированность
	объективность

Задание

Порядковый номер задания	47
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Департаментализация – это вертикальная дифференциация.

Б) Количества работников, непосредственно подчиненных одному менеджеру, - это диапазон контроля.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	48
Тип	4
Вес	1

У руководителя 6 подчиненных, следовательно, по формуле Грейчунаса количество потенциальных взаимосвязей между работниками - ____.
В ответе укажите число цифрами.

222

Задание

Порядковый номер задания	49
Тип	1
Вес	1

_____ власть руководителя связана с принятием решений, которые имеют прямое отношение к задачам соответствующего подразделения.

	Линейная
	Функциональная
	Штабная
	Дивизиональная

Задание

Порядковый номер задания	50
Тип	1
Вес	1



На рисунке - _____ организационная структура.

	функционально-ориентированная
	простая
	сетевая
	дивизиональная
	матричная

Раздел 2

Власть и влияние руководителя

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	4
Вес	1

_____ - влияние на деятельность другого человека, согласующее его труд с деятельностью других людей.

Воздействие

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	4
Вес	1

Высоко ценимые качества, которые детерминируют поведение подчиненных без убеждения или угрозы наказания - это
авторитет

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	1
Вес	1

_____ авторитет - авторитет, предполагающий высокую профессиональную компетентность руководителя или другого сотрудника, его способность лучше других решать организационные задачи и добиваться успеха.

	Деловой
	Должностной
	Формальный
	Личный
	Персональный

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	2
Вес	1

Личностные источники власти:

	экспертная власть
	эталонная власть
	традиционная власть
	право вознаграждения
	право принуждения
	власть информации

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	5
Вес	1

Расположите подходы к руководству людьми в хронологическом порядке:

Ранний технократизм
Классический технократизм
Гуманистический технократизм
Гуманистический подход

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие форм управленческого воздействия:

Требование	когда лицо, используя одностороннюю зависимость от него другого лица, предписывает те или иные действия
Убеждение	доказательство правильности того или иного задания руководителя
Внушение	категорическое доказательство правильности руководителя на основе авторитета
Критика	отрицательная оценка недостатков и упущений в работе

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	1
Вес	1

Стиль руководства менеджера, единолично принимающего решения и доводящего его до подчиненных в форме приказа, -

	авторитарный
	либеральный
	демократический
	тоталитарный
	попустительский

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	4
Вес	1

_____ стиль руководства - стиль руководства, при котором цели ставит, задания дает и оценивает руководитель.

Авторитарный

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) В авторитарно руководимых группах производительность немного выше, чем в демократических коллективах, но при отсутствии или смене руководства она падает.

Б) При демократическом стиле руководства в коллективе царит доверительная дружеская атмосфера; трудовой процесс может саморегулироваться и не нарушается при отсутствии руководителей.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	1
Вес	1

_____ стиль руководства обеспечивает принятие квалифицированных решений. Его сильной стороной является разгрузка руководителей и высокая мотивация сотрудников, а недостатки стиля связаны со сложностью его использования.

	Демократический
	Авторитарный
	Попустительский
	Либеральный

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	2
Вес	1

Многомерные стили руководства:

	система 1,2,3,4 Р. Ликерта
	двухмерная управленческая решетка ГРИД Р. Блейка и Дж. Мутона
	авторитарный
	демократический
	попустительский

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	1
Вес	1

Система ____ - стиль, ориентированный на развитие отношений с подчиненными и групповую работу с ними, в системе управления, разработанной Р. Ликертом.

	4
	3
	2
	1

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	3

Вес	1
-----	---

Установите соответствие стилей руководства в решетке ГРИД:

9.1	диктатор
1.9	дружелюбный
5.5	мирное сосуществование руководителя и подчиненных
1.1	неэффективный менеджер

Профессиональная этика и лидерство

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	2
Вес	1

Причины возникновения неформальных структур в организации:

	потребность в безопасности
	потребность в уважении
	интеграция функций
	специализация труда

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	1
Вес	1

В неформальных отношениях _____ оказывает влияние на последователей через взаимодействие на основе доверия.

	лидер
	менеджер
	администратор
	руководитель

Задание

Порядковый номер задания	16
Тип	2
Вес	1

Интеллектуальные способности лидера:

	логика
	образованность
	инициативность
	уравновешенность
	надежность

Задание

Порядковый номер задания	17
Тип	2
Вес	1

Признаки речевого общения:

	обоюдное
	сознательное
	нецеленаправленное
	неактивное

Задание

Порядковый номер задания	18
Тип	4
Вес	1

Организация взаимодействия между людьми - _____ сторона общения.
интерактивная

Задание

Порядковый номер задания	19
--------------------------	----

Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Обмен информацией между людьми – коммуникативная сторона общения.

Б) Перцептивная сторона общения – это организация взаимодействия между людьми.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	20
Тип	1
Вес	1

общение: покупатель – продавец, начальник – подчиненный.

	Ролевое
	Личное
	Конфликтное
	Публичное

Задание

Порядковый номер задания	21
Тип	2
Вес	1

Характеристики делового общения:

	регламентированность
	осуществляется в правовых рамках
	следование ролевому амплуа
	нерегламентированность

Задание

Порядковый номер задания	22
Тип	1
Вес	1

В ежедневном акте коммуникации человека вербальная информация составляет ___%.

	7
	38
	53
	82

Задание

Порядковый номер задания	23
Тип	1
Вес	1

Дистанция общения 1 метр – это

	личная дистанция
	интимная зона
	социальная зона
	публичная зона

Задание

Порядковый номер задания	24
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие зон общения:

Интимная зона	15-45 см
Персональная зона	45-120 см
Социальная зона	120-400 см
Публичная зона	свыше 400 см

Задание

Порядковый номер задания	25
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Руки, скрещенные на груди, - это жесты неуверенности.

Б) Поза обиды – это приподнятые плечи и опущенная голова.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	26
Тип	2
Вес	1

Жесты-регуляторы:

	улыбка
	кивки
	направление взгляда
	перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой
	подергивания губ

Задание

Порядковый номер задания	27
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие жестов:

жесты-иллюстраторы	указатели, идеографы
жесты-эмблемы	заменители слов или фраз в общении
жесты-адапторы	почесывание, подергивание, поглаживание
жесты-регуляторы	выражают отношение говорящего к чему-либо

Задание

Порядковый номер задания	28
Тип	1
Вес	1

Совпадение жестов и речевых высказываний:

	конгруэнтность
	эмпатия
	конвергенция
	диссоциация

Задание

Порядковый номер задания	29
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:

Кодекс профессиональной этики	опубликованные утверждения о системе ценностей и высоконравственных устремлений людей, принадлежащих к конкретной профессии, созданные с целью предупреждения коррупции, а также информирования общественности о нормах поведения для людей этой профессии
Профессиональная ответственность	реально существующая зависимость между результатом профессиональной деятельности и теми последствиями, которые он может иметь для общества, для конкретных людей
Профессиональная совесть	чувство нравственной ответственности за свое поведение перед окружающими людьми, обществом
Профессиональная этика	свод правил поведения людей конкретной профессии

Основы психологии личности, малых групп и коллективов. Оценка персонала

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	30
Тип	4
Вес	1

Характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности (темп, ритм, интенсивность психических процессов и состояний) -

темперамент

Задание

Порядковый номер задания	31
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:

живость, быстрая возбудимость, легкая сменяемость эмоций	сангвиник
быстрота действий, сильные, быстро возникающие чувства	холерик
повышенная впечатлительность и относительно незначительное внешнее выражение чувств	меланхолик
медлительность, спокойствие, слабое проявление чувств вовне	флегматик

Задание

Порядковый номер задания	32
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие типов поведения в организации:

Преданный и дисциплинированный	полностью принимает ценности и нормы поведения
Приспособленец	не приемлет ценностей организации, однако старается вести себя, полностью следуя нормам и формам поведения, принятым в организации
Оригинал	приемлет ценности организации, но не приемлет существующие в ней нормы поведения
Бунтарь	не приемлет ни норм поведения, ни ценностей организации

Задание

Порядковый номер задания	33
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие типов в классификации Марстона:

D	доминирующий
I	влияющий
S	стабильный
C	добросовестный

Задание

Порядковый номер задания	34
Тип	4
Вес	1

Минимальное количество человек в группе - ____.

В ответе укажите число цифрами.

2

Задание

Порядковый номер задания	35
Тип	1
Вес	1

Идеальный размер группы составляет _____ человек.

	5-12
	10-20

	3-5
	15-25

Задание

Порядковый номер задания	36
Тип	2
Вес	1

Поддерживающие роли в группе:	
	поощрение
	гармонизация
	преданность
	обобщение
	побуждение

Задание

Порядковый номер задания	37
Тип	1
Вес	1

Стадия развития группы, на которой члены группы оценивают способности друг друга, принимают на себя любые полномочия -	
	стадия формирования
	стадия разногласий и противоречий
	достижение нормального состояния
	функционирование
	расформирование

Задание

Порядковый номер задания	38
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Здоровый климат повышает производительность и эффективность труда. Б) Динамический уровень психологического климата в коллективе – это социально-психологический климат. Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	39
Тип	2
Вес	1

База конфликта:	
	объект
	предмет
	повод
	субъекты
	средства
	характер

Задание

Порядковый номер задания	40
Тип	1
Вес	1

Конфликт между сотрудниками соседних отделов организации - _____ конфликт.	
	горизонтальный
	вертикальный
	межгрупповой
	бытовой

Задание

Порядковый номер задания	41
Тип	5
Вес	1

Расположите в правильной последовательности этапы конфликта:

возникновение объективной проблемной ситуации

попытки решить проблему неконфликтными способами

возникновение предконфликтной ситуации

инцидент

эскалация

сбалансированное противодействие

завершение конфликта

частичная нормализация отношений

Задание

Порядковый номер задания	42
Тип	4
Вес	1

Резкая интенсификация борьбы оппонентов -

эскалация

Задание

Порядковый номер задания	43
Тип	1
Вес	1

К организационно-управленческим факторам предупреждения конфликтов относится

учет соответствия работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность

успокаивающая материальная среда, окружающая человека

разработка нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций

закрытое распределение материальных и духовных благ в коллективе

Задание

Порядковый номер задания	44
Тип	1
Вес	1

Способ разрешения конфликта, рассматриваемый как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, -

приспособление

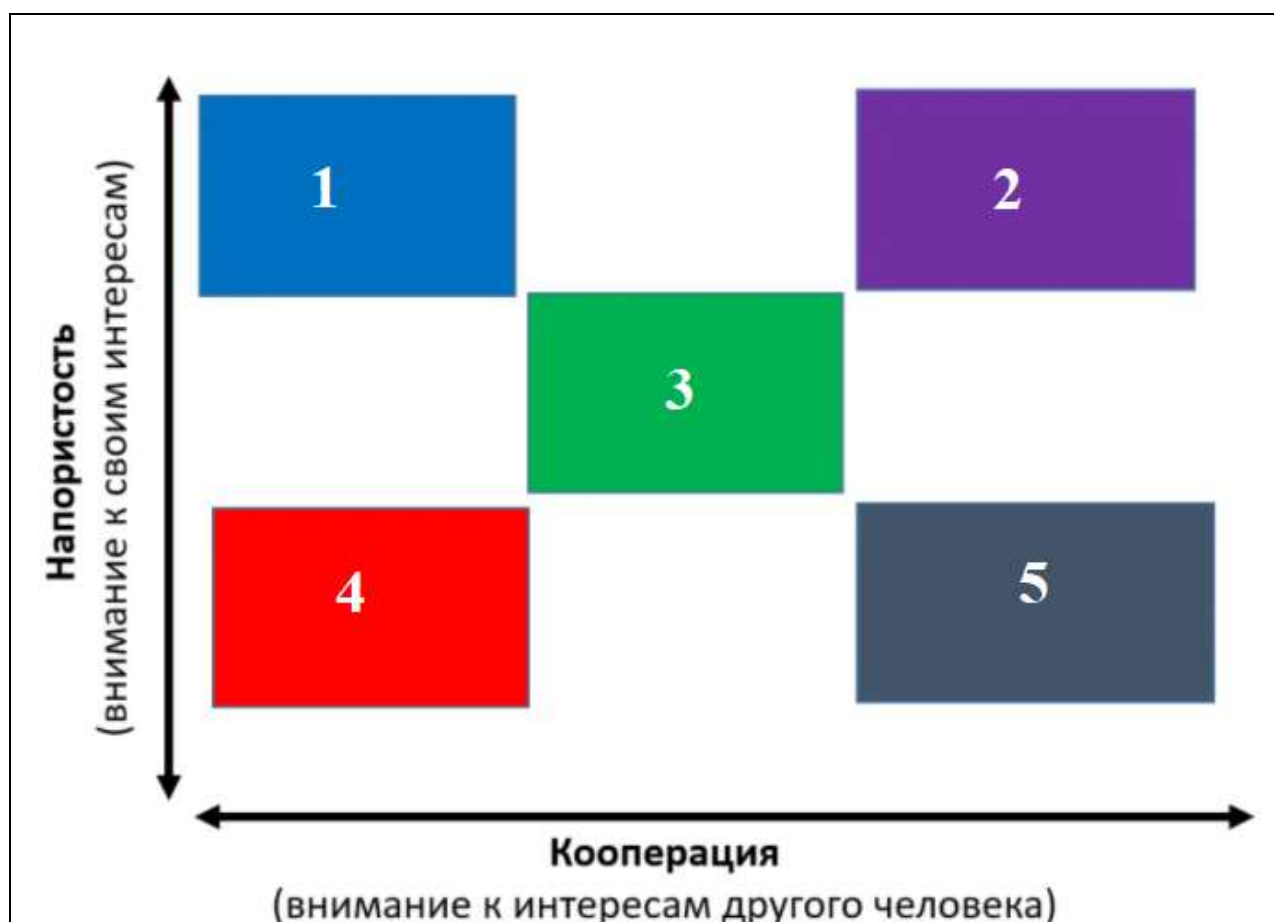
уход

компромисс

соперничество

Задание

Порядковый номер задания	45
Тип	3
Вес	1



Установите соответствие стратегий поведения в конфликтной ситуации по модели Томаса:

1	соревнование
2	сотрудничество
3	компромисс
4	избегание
5	приспособление

Задание

Порядковый номер задания	46
Тип	2
Вес	1

Критерии оценки сложности деятельности:

	функциональное содержание деятельности
	требования к уровню творчества и инноваций деятельности
	сопоставление фактических и тарифных затрат времени на выполнение работ
	способность к руководству группой

Задание

Порядковый номер задания	47
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

- А) Система деловой оценки персонала выполняет административную, мотивирующую, информационную функции.
- Б) Используемые для оценки персонала критерии должны быть понятны, а результаты оценки должны быть связаны с системой поощрения.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	48
Тип	5
Вес	1

Расположите в правильной последовательности этапы оценки персонала:

описание функций

определение требований

оценка исполнителя по факторам

расчет общей оценки

сопоставление со стандартом

оценка уровня сотрудника

доведение результатов оценки до оцениваемого лица

Задание

Порядковый номер задания	49
Тип	1
Вес	1

_____ карьера характеризуется тем, что конкретный сотрудник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение; поступление на работу; профессиональный рост; совершенствование индивидуальных профессиональных способностей; уход на пенсию.

Профессиональная

Внутриорганизационная

Вертикальная

Горизонтальная

Раздел 3**Функции управления**

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	1
Вес	1

Впервые управленческие функции от исполнительских выделила школа:

научного управления

классическая

человеческих отношений

бихевиористская

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	4
Вес	1

Анри Файоль выделил _____ функций управления.

В ответе укажите число цифрами.

5

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Выделение функций менеджмента является результатом вертикального и горизонтального разделения труда в организации.

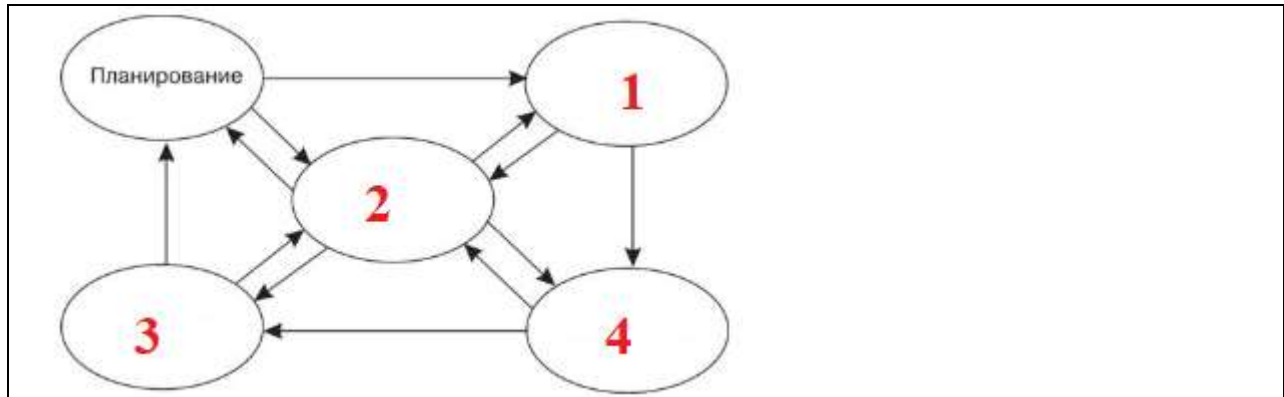
Б) Функции менеджмента отделяются друг от друга по однородности содержания работ и их целевой направленности.

Подберите правильный ответ

	A – да, B – да
	A – да, B – нет
	A – нет, B – да
	A – нет, B – нет

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	3
Вес	1



Установите соответствие функций управления:

1	Организация
2	Координация
3	Контроль
4	Мотивация

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	4
Вес	1

Непрерывный процесс установления и конкретизации целей развития всей организации и ее структурных подразделений, определения средств их достижения, сроков и последовательности реализации, распределения ресурсов - это
 планирование

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	1
Вес	1

Принцип планирования, означающий, что процесс планирования должен привлекать к себе тех, кого он непосредственно затрагивает, - принцип

	участия
	единства
	непрерывности
	гибкости
	точности

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:

Принцип непрерывности	означает, что процесс планирования на предприятиях должен осуществляться постоянно
Принцип гибкости	заключается в обеспечении возможности для планов менять направленность в связи с возникновением непредвиденных обстоятельств
Принцип точности	означает, что в стратегических планах определяются общие направления деятельности, а в краткосрочных планах информация

	прорабатывается и конкретизируется
Принцип участия	означает, что процесс планирования должен привлекать к себе тех, кого он непосредственно затрагивает

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

Непосредственным предшественником этапа планирования «Анализ стратегических альтернатив» является этап	
	оценки и анализа внешней среды
	формулировки миссии организации
	установления цели организации
	выбора стратегии
	реализации стратегии
	оценки и контроля

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	1
Вес	1

Визуализация планирования производится в виде	
	диаграмм Гантта
	цикла Колба
	таксономии Блума
	графиков Ясвина

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	1
Вес	1

Процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать вместе для достижения общих целей, -	
	организация
	планирование
	мотивация
	контроль

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	2
Вес	1

Принципы организационной функции:	
	неразрывная связь с целями предприятия
	координация различных видов деятельности
	разделение труда
	производительность

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	4
Вес	1

Передача задач и полномочий сверху вниз лицу или группе, которые принимают на себя ответственность за их выполнение -	
делегирование	

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?	
А) Делегирование путем принятия полномочий – классическая схема делегирования.	
Б) Делегирование базируется на полномочиях и ответственности.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	1
Вес	1

_____ полномочия штабного аппарата являются наиболее ограниченными и сводятся в основном к консультированию линейного руководства.	
	Рекомендательные
	Согласовательные
	Параллельные
	Функциональные

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	2
Вес	1

Причины нежелания руководителей делегировать полномочия:	
	отсутствие выборочного контроля для предупреждения руководства о возможной опасности
	неосознание значения распределения работы между подчиненными
	отсутствие информации и ресурсов
	доверие к подчиненным
	склонность к риску
	боязнь критики

Задание

Порядковый номер задания	16
Тип	1
Вес	1

_____ вызывает определенные действия человека.	
	Мотив
	Мотивация
	Потребность
	Эмоция

Задание

Порядковый номер задания	17
Тип	2
Вес	1

К процессуальным теориям мотивации относятся теории:	
	ожидания В. Врума
	справедливости Портера-Лоулера
	ERG К. Альдерфера
	двух факторов Ф. Герцберга

Задание

Порядковый номер задания	18
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие названий и авторов теорий мотивации:	
Пирамида потребностей	Малоу А.
Теория ожидания	Врум В.
Теория приобретенных потребностей	МакКлелланд Д.
Теория ERG	Альдерфер К.

Задание

Порядковый номер задания	19
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие потребностей и средств удовлетворения потребностей, в соответствии с теорией А. Маслоу:

Самовыражение	предоставление творческой работы
Признание и самоутверждение	присвоение рангов или званий
Принадлежность и причастность	поощрение создания неформальных групп
Безопасность	создание системы страхования
Физиологические потребности	создание легко доступных систем питания

Задание

Порядковый номер задания	20
Тип	1
Вес	1

_____ является автором теории мотивации, в которой утверждается: «Процесс мотивации складывается из взаимодействия трех блоков: усилия; исполнение; результат. Необходимо сопоставлять предполагаемое вознаграждение с потребностями сотрудников и стремиться привести их в соответствие».

	В. Врум
	А. Маслоу
	С. Адамс
	Л. Портер

Задание

Порядковый номер задания	21
Тип	1
Вес	1

Характеристики командной роли «_____»: усердие и добросовестность; следит за тем, чтобы задания выполнялись полностью; отслеживает своевременность выполнения заданий; интроверт; внешне выглядят невозмутимо; предпочитает не поручать работу другим, а лично ее выполнять; любовь к порядку, склонность всего опасаться.

	докладчик
	мыслитель
	исполнитель
	оценщик

Задание

Порядковый номер задания	22
Тип	1
Вес	1

Недостатки командной роли «_____»: недооценка факторов стимулирования и воодушевления; недостаточность вдохновения и творческого воображения; способность сбивать других, подавляя их инициативу.

	эксперт
	исследователь ресурсов
	исполнитель
	докладчик

Задание

Порядковый номер задания	23
Тип	1
Вес	1

Характеристики командной роли «_____»: способствует гармонизации отношений в команде и устранению разногласий; нерешителен в кризисных ситуациях, стремится избежать обострения ситуаций.

	коллективист
	координатор
	формирователь
	мыслитель

Задание

Порядковый номер задания	24
Тип	1
Вес	1

Виды контроля по режиму:

	усиленный и нормальный
	предварительный, текущий, заключительный
	непрерывный, периодический
	сплошной, выборочный

Эффективность управления

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	25
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Внутренняя эффективность управления определяет результативность менеджмента, характеризует степень достижения организацией ее цели, отражает уровень соответствия организационной системы требованиям и ограничениям внешней среды.

Б) Внешняя эффективность управления показывает, каким образом удовлетворение потребностей сказывается на динамике собственных целей организационной системы и отдельных групп ее участников.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	26
Тип	2
Вес	1

Критерии организационной эффективности управления:

	обеспеченность информацией
	скорость принятия решений
	способность к развитию
	качество трудовой жизни
	отсутствие конфликтов

Задание

Порядковый номер задания	27
Тип	2
Вес	1

Критерии социальной эффективности управления:

	качество трудовой жизни
	отсутствие конфликтов
	мотивация
	производительность
	себестоимость
	способность к развитию

Задание

Порядковый номер задания	28
Тип	2
Вес	1

Критерии экономической эффективности управления:

	производительность
	себестоимость
	нормы расхода

	объемы продаж
	уровень квалификации
	обеспеченность информацией
	адаптивность и гибкость

Задание

Порядковый номер задания	29
Тип	4
Вес	1

Отношение количества единиц на выходе к количеству единиц на входе, отражающее результативность использования в комплексе всех видов ресурсов -
производительность

Задание

Порядковый номер задания	30
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие направлений оценки эффективности управления:

Логико-управленческое	ориентировано на рационализацию, целесообразность и оптимальность действий
Статистическо-математическое	представляет собой поиск и подтверждение закономерностей на основе разнообразных расчетов и углубленного анализа
Финансово-экономическое	имеет обоснование затрат и показателей деятельности
Социально-психологическое	предполагает создание и учет социально-психологических условий труда, личностно-коллективных признаков и факторов труда, взаимоотношений и социально-психологического климата
Специфико-производственное	отражает производственно-целевые особенности деятельности управляемой системы

Задание

Порядковый номер задания	31
Тип	2
Вес	1

Особенности трудовой деятельности менеджеров:

	деятельность оценивается за прошедший период
	динамизм производственно-хозяйственной деятельности может привносить нюансы, искажающие совокупную величину ожидаемой результативности решений
	хорошее нормирование
	легкий количественный учет

Задание

Порядковый номер задания	32
Тип	2
Вес	1

Количественные показатели эффективности управления:

	экономия живого труда в сфере управления
	сокращение расходов на управление
	сокращение продолжительности циклов управления
	удовлетворенность трудом
	управляемость системы

Задание

Порядковый номер задания	33
Тип	2
Вес	1

Качественные показатели эффективности управления:

	повышение научно-технического уровня управления
	уровень интеграции процессов управления
	повышение квалификации менеджеров
	сокращение трудоемкости процессов управления

Задание

Порядковый номер задания	34
Тип	2
Вес	1

Частные показатели экономической эффективности в широком смысле:

	рентабельность
	оборачиваемость
	фондоёмкость
	производительность труда
	коэффициент административно-управленческих расходов
	коэффициент численности управленческих работников в общей численности работающих на предприятии

Задание

Порядковый номер задания	35
Тип	2
Вес	1

Частные показатели социальной эффективности управления в узком смысле:

	степень технической оснащённости управленческого труда
	квалификационный уровень кадров
	текучесть работников аппарата управления
	количество работников, привлечённых к разработке управленческого решения
	своевременность выполнения заказа
	доля объёма продаж фирмы на рынке

Задание

Порядковый номер задания	36
Тип	4
Вес	1

Годовой экономический эффект совершенствования управления составляет 200 у.е. На мероприятия по совершенствованию управления затрачено 50 у.е. Эффективность совершенствования управления равна ____ %.

В ответе укажите число цифрами.

400

Задание

Порядковый номер задания	37
Тип	2
Вес	1

Показатели финансовой устойчивости:

	соотношение заемных и собственных средств
	коэффициент задолженности
	общий коэффициент платежеспособности
	коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности

Задание

Порядковый номер задания	38
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие групп показателей:

Общий коэффициент платежеспособности	ликвидность
Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности	деловая активность
Коэффициент обеспеченности собственными средствами	финансовая устойчивость
ROA	рентабельность

Задание

Порядковый номер задания	39
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Рост ROA свидетельствует о повышении производственной эффективности предпринимательской структуры.
 Б) Если ROE растет, а ROA остается неизменным, то это означает повышение финансового риска предпринимательской структуры.
 Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Управленческие решения

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	40
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Рост экономической эффективности управления может происходить за счет снижения затрат ресурсов и за счет роста результатов.
 Б) Управленческое решение – развернутый во времени логико-мыслительный, эмоционально-психологический и организационно-правовой акт выбора альтернативы, выполняемый руководителем в пределах своих полномочий единолично или с привлечением других лиц.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	41
Тип	2
Вес	1

Принятие решений в организации:

	сознательное
	целенаправленное
	выбор альтернативы в рамках экономического, политического и социального состояния организационной среды
	эмоциональное
	основано на мнениях

Задание

Порядковый номер задания	42
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Ситуационные задачи управления обусловлены разделением труда в компании, полномочиями отдельных работников.
 Б) Функциональные задачи управления появляются в результате нарушений взаимодействия подсистем и элементов в организации.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	43
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие видов решений:

Цели управленческих решений	коммерческие, некоммерческие
Объект воздействия	внутренние, внешние
Степень уникальности	рутинные, новаторские
Степень регламентации	ориентирующие, рекомендующие

Задание

Порядковый номер задания	44
Тип	4
Вес	1

Решения, однозначно определяющие основные моменты деятельности, в решении второстепенных вопросов допускающие проявление самостоятельности подчиненных - _____ решения.

ориентирующие

Задание

Порядковый номер задания	45
Тип	1
Вес	1

Решения по степени сложности подготовки управленческих решений:

	программируемые, нестандартные
	регламентирующие, ориентирующие, рекомендующие
	рутинные, селективные, адаптационные, инновационные
	структурированные, неструктурированные

Задание

Порядковый номер задания	46
Тип	1
Вес	1

_____ решения - решения, предполагающие проведение оценки различных известных альтернатив и выбор оптимальной.

	Селективные
	Рутинные
	Структурированные
	Рациональные

Задание

Порядковый номер задания	47
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) От соответствия принимаемых решений действующему механизму управления и базирующихся на нем методов управления зависит качество управленческого решения.

Б) Эффективное управленческое решение не должно быть гибким, но должно быть реализуемым.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	48
Тип	2
Вес	1

Формы разработки управленческих решений:

	протокол
	инструкция
	наставление
	подписание

Задание

Порядковый номер задания	49
Тип	5
Вес	1

Расположите в правильной последовательности этапы разработки и реализации управленческого решения:
Предварительная формулировка задачи
Выбор критерия оценки эффективности решения
Точная постановка задачи
Разработка возможных вариантов
Выбор альтернатив
Принятие решения

Раздел 4

Особенности системы управления в туристской индустрии

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

- А) Туристские услуги носят комплексный характер.
 Б) Туристский продукт неотделим от источника формирования.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	1
Вес	1

Смысл существования компании -

	миссия
	цель
	задача
	стратегия

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	5
Вес	1

Расположите элементы организации в порядке их влияния на последующие:

Миссия
Цели
Стратегия
Организационная структура

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

- А) Цель и миссия турфирмы идентичны.
 Б) Миссия должна быть сформулирована с учетом баланса интересов сотрудников организации и удовлетворения запросов потребителей и клиентов.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А. Миссия компании ориентируется только на интересы потребителей.

Б. Миссия определяет статус фирмы и обеспечивает направление и ориентиры для определения целей и стратегий на различных организационных уровнях.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	2
Вес	1

Цели:

	ориентированы во времени
	адресны
	непротиворечивы
	неконкретны

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	2
Вес	1

Верно сформулированные цели:

	увеличение доли рынка на 5% в течение следующего года
	увеличение прибыли турфирмы на 10% в III квартале за счет снижения издержек
	качество – традиции – гостеприимство
	первоклассное обслуживание в каждой гостинице на основе мировых стандартов

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

_____ - принцип, определяющий требования к целям.

	SMART
	STEP
	PEST
	PDCA
	SWOT

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие целей SMART-принципа:

S	конкретность
M	измеримость
A	достижимость
R	уместность
T	определенность во времени

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:	
Экзогенные факторы	факторы туристского предприятия, которые характеризуются своей неуправляемостью и непредсказуемостью, однако способны непосредственно или опосредованно влиять на туристское предприятие
Динамические факторы	факторы внешней среды, имеющие склонность постоянно меняться и требующие к себе повышенного внимания
Статические факторы внешней среды	природно-климатические, культурно-исторические факторы, рекреационные ресурсы

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	4
Вес	1

Динамические факторы, способствующие качественному улучшению туристической деятельности, - _____ факторы.

интенсивные

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	4
Вес	1

Валютный кризис, рост внешней задолженности, ухудшение экологической ситуации, закрытие границ - _____ динамические факторы.

негативные

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	1
Вес	1

Зависимая от внешней среды организация является _____ системой.

	открытой
	закрытой
	экстенсивной
	интенсивной

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	2
Вес	1

В микросреду предприятия входят:

	потребители
	конкуренты
	посредники
	экономика
	политика

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	1
Вес	1

_____ - элементы, которые непосредственно влияют на предприятие и которые оно может в определенной степени контролировать.

	Микросреда
	Макросреда
	Внутренняя среда
	Внешняя среда

Задание

Порядковый номер задания	16
--------------------------	----

Тип	2
Вес	1

Социальные факторы макросреды предприятия:	
	уровень миграции населения
	образованность населения
	ведущая идеология
	менталитет народов

Задание

Порядковый номер задания	17
Тип	2
Вес	1

Элементы внутренней среды предприятия:	
	цели
	организационная структура
	задачи
	потребители
	посредники

Задание

Порядковый номер задания	18
Тип	2
Вес	1

SWOT-анализ:	
	обеспечивает ясное видение ситуации на рынке
	выявляет связи между возможностями компании и реальными проблемами
	учитывает временную динамику
	объективная методика

Задание

Порядковый номер задания	19
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие факторов в SWOT-анализе организации:	
S	внутренние сильные стороны организации
W	внутренние слабые стороны организации
O	внешние возможности
T	внешние угрозы

Задание

Порядковый номер задания	20
Тип	2
Вес	1

Недостатки SWOT-анализа:	
	отсутствие в SWOT-анализе временной динамики
	отсутствие в SWOT-анализе количественных и оценивающих показателей
	наличие субъективных показателей в SWOT-анализе
	неспособность SWOT-анализа оценивать показатели рентабельности, проводить анализ в сравнении с конкурентными сведениями

Задание

Порядковый номер задания	21
Тип	4
Вес	1

_____ - систематический, информационно обрабатываемый процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей, средств и методов формирования, управления и развития предприятия.	
Планирование	

Задание

Порядковый номер задания	22
--------------------------	----

Тип	1
Вес	1

Анализу ресурсов в планировании предшествует этап	
	составления плана мероприятий
	целеполагания
	составления перечня необходимых действий
	подготовки разработанного варианта плана

Задание

Порядковый номер задания	23
Тип	1
Вес	1

_____ - метод планирования, основанный на использовании современных моделей управления для анализа проблемы и оценки возможных решений на основе теории очередей и игр, имитационного моделирования.	
	Оперативное исследование
	Бюджетный метод
	Анализ окупаемости
	Метод дисконтирования

Задание

Порядковый номер задания	24
Тип	2
Вес	1

Принципы планирования:	
	преемственность
	сбалансированность
	обоснованность
	дискретность
	ригидность

Управление персоналом туристского предприятия. Эффективность менеджмента туризма

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	25
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?	
А) Планирование численности персонала связано и с другими процессами планирования, происходящими в организации, и должно соотноситься с ними по времени.	
Б) Цель планирования – иметь в нужном месте и в нужное время персонал необходимой квалификации для выполнения соответствующей работы, при этом определив неизбежные для этого издержки.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	26
Тип	1
Вес	1

Стратегический план турфирмы рассчитывается на	
	10-15 лет
	5-10 лет
	3-5 лет
	1-2 года

Задание

Порядковый номер задания	27
--------------------------	----

Тип	5
Вес	1

Расположите этапы планирования потребности в персонале в правильной последовательности:	
Анализ внутренних ресурсов организации с целью прогнозирования удовлетворения будущих потребностей	
Анализ потребностей организации в персонале на конкретный период	
Анализ возможности удовлетворения конкретных потребностей организации в персонале за счет уже существующих человеческих ресурсов	
Процесс принятия решения	

Задание

Порядковый номер задания	28
Тип	1
Вес	1

Потребность в численности персонала по категориям, профессиям, специальностям и уровням квалификационных требований - _____ потребность в персонале.	
	качественная
	количественная
	экстенсивная
	интенсивная

Задание

Порядковый номер задания	29
Тип	1
Вес	1

Фотография рабочего дня - метод	
	определения трудоемкости
	расчета по нормам обслуживания
	экспертных оценок
	экстраполяции

Задание

Порядковый номер задания	30
Тип	1
Вес	1

Поиск и закрытие вакансий организации требуемыми специалистами, которые по уровню своей квалификации подходят работодателю -	
	рекрутинг
	собеседование
	резюме
	хэдхантинг

Задание

Порядковый номер задания	31
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?	
А) Беседа по найму, при подготовке которой заранее обозначаются основные вопросы, - беседа по схеме.	
Б) Тестирование может позволить сформировать мнение о способности кандидата к профессиональному и должностному росту, специфике мотивации, особенностях индивидуального стиля деятельности.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	32
Тип	1
Вес	1

Цель тестов на профпригодность -	
	оценка психофизиологических качеств человека, умений выполнять определенную деятельность
	выявление особенностей мышления, внимания, памяти
	оценка предрасположенности человека к определенному типу поведения
	сбор данных об опыте, уровне знаний, оценка личностных и профессионально важных качеств претендента

Задание

Порядковый номер задания	33
Тип	1
Вес	1

Норма текучести кадров составляет _____ %.	
	3-7
	1-3
	15-20
	20-30

Задание

Порядковый номер задания	34
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Некачественный подбор – одна из причин текучести кадров. Б) Низкая оплата труда – главная причина текучести кадров. Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	35
Тип	1
Вес	1

Укажите неверное утверждение.	
	Дифференцированность и волонтаризм в поощрениях способствуют росту мотивации
	Чем больше успехов добивается работник в жизни, тем выше качество и производительность его труда
	Интеллектуально участие подчиненных в программах развития турфирмы, учет их пожеланий и идей повышают мотивацию
	При подборе персонала турфирмы следует отдавать предпочтение претендентам с внутренней мотивацией, а не с высоким уровнем компетенции

Задание

Порядковый номер задания	36
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Мотивировать квалифицированного специалиста легче, чем обучить мотивированного работника. Б) При найме обязательно запрашивать рекомендации с текущего места работы. Подберите правильный ответ.	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	37
Тип	1
Вес	1

Соотношение результата и затрат на его достижение - _____ эффективность менеджмента.
--

	экономическая
	социальная
	технологическая
	инновационная

Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	38
Тип	2
Вес	1

Каждой туристической организации для успешной и устойчивой работы необходимо:

	добиваться требуемого качества услуг
	соблюдать установленные сроки предоставления услуг
	обеспечивать низкую себестоимость услуг
	реализовать минимальный объем услуг

Задание

Порядковый номер задания	39
Тип	1
Вес	1

_____ является исследователем в области качества.

	Деминг Э.
	Портер М.
	Самуэльсон П.
	Герцберг Ф.

Задание

Порядковый номер задания	40
Тип	4
Вес	1

Один из методов управления процессами, основанный на проведении статистической оценки фактов, данных процесса, систематическом поиске и разработке мероприятий по повышению уровня выхода годной продукции, их последовательному внедрению и последующему анализу безошибочности процессов для увеличения удовлетворенности клиентов - _____ сигм(а,ы).

В ответе укажите число цифрами.

6

Задание

Порядковый номер задания	41
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие аспектов качества:

философский	качество определяется всем тем, что объективно составляет относительно устойчивую, внутренне определенную сущность объекта
социальный	качество рассматривается как категория, отвечающая законам спроса и предложения, зависящая от уровня культуры, доходов потребителей
технический	качество обусловлено количественными и качественными изменениями объекта исследования
экономический	качество - результат потребления или потребительской стоимости исследуемого объекта

Задание

Порядковый номер задания	42
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения, касающиеся постулатов управления качеством Э. Деминга?

А) Стоит заключать контракты на поставку продукции, ориентируясь на низкие цены.

Б) Не стоит использовать в организации работ призывы и лозунги, не подкрепленные реальными действиями.

Подберите правильный ответ.	
	A – да, B – да
	A – да, B – нет
	A – нет, B – да
	A – нет, B – нет

Задание

Порядковый номер задания	43
Тип	2
Вес	1

Аксиомы менеджмента качества Э. Деминга:	
	Производство следует рассматривать как систему, находящуюся в стабильном или нестабильном состоянии
	Высшее руководство во всех случаях должно принимать на себя ответственность за деятельность предприятия
	Обучаться должны все работающие на предприятии
	Любая деятельность может рассматриваться как экономический процесс и потому может быть улучшена

Задание

Порядковый номер задания	44
Тип	5
Вес	1

Расположите в правильной последовательности этапы цикла Деминга:	
	P
	D
	C
	A

Задание

Порядковый номер задания	45
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие этапов цикла Деминга:	
P	план
D	реализация
C	проверка
A	исправление

Задание

Порядковый номер задания	46
Тип	1
Вес	1

Международная организация по стандартизации:	
	ISO
	MMPI
	NASDAQ
	SWOT
	STEP

Задание

Порядковый номер задания	47
Тип	2
Вес	1

Принципы, определяющие качество коллективного труда:	
	непрерывность улучшений
	вовлечение в управление качеством всего персонала
	персонализация и согласованность полномочий и ответственности
	приоритет корректирующих действий над предупреждающими
	воздействие на проявление проблем

Задание

Порядковый номер задания	48
Тип	4
Вес	1

Доля жалоб (претензий) от общего числа обслуженных клиентов не должна превышать ____ %.
В ответе укажите число цифрами.

1

Задание

Порядковый номер задания	49
Тип	5
Вес	1

Расположите классы обслуживания туристов от низшего к высшему:

Экономический

Туристский

Первый

Люкс

Задание

Порядковый номер задания	50
Тип	5
Вес	1

Расположите процессы в пирамиде обеспечения качества с верхнего к нижнему:

Общие направления качества

Внутрифирменные процедуры и ответственность

Рабочие инструкции

Статистические процедуры, документированный контроль, отчеты

Типовое контрольное задание, необходимое для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования знаний, умений, навыков и опыта деятельности

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЭКЗАМЕН**История развития управления. Современные подходы к управлению**

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	5
Вес	1

Расположите управленческие революции в хронологическом порядке:

Религиозно-коммерческая

Светско-административная

Производственно-строительная

Капиталистическая

Бюрократическая

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	2
Вес	1

Управленческие революции, произошедшие в Вавилонии:

светско-административная

производственно-строительная

религиозно-коммерческая

бюрократическая

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Тип	2
Вес	1

Одномерные управленческие учения:	
	научное управление
	организационная теория
	бихевиористское учение
	концепция ситуационного управления
	теория управления по целям

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие управленческих учений и авторов:	
Научное управление	Ф. Тейлор
Теория Z	У. Оучи
Управление по целям	П. Дракер
Концепция 7S	Э. Атос

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	2
Вес	1

Представители административной школы управления:	
	Эмерсон Г.
	Файоль А.
	Вебер М.
	Форд Г.
	Мэйо Э.
	Тейлор Ф.

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	2
Вес	1

Представители школы человеческих отношений:	
	Мэйо Э.
	Мак-Грегор Д.
	Акофф Р.
	Эмерсон Г.

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие школ менеджмента и времени их существования:	
1885-1920 гг.	школа научного управления
1920-1950 гг.	классическая школа управления
1930-1950 гг.	школа человеческих отношений
1940-1950 гг.	количественные теории управления

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

Акофф Р. и Форрестер Д. – представители	
	количественных теорий управления
	школы человеческих отношений
	административной школы управления

	школы научного управления
--	---------------------------

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Усилия ученых школы научного управления были нацелены на максимальное увеличение производительности труда на предприятиях.

Б) Гантт Г. обосновал необходимость научного подбора и подготовки кадров.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	1
Вес	1

«Каждому работнику следует поручать такой вид деятельности, который соответствует его интеллектуальным и физическим возможностям» - принцип

	соответствия
	эмерджентности
	иерархичности
	информированности

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Ф. Тейлор, как и К. Маркс, считал, что интересы работников и капиталистов совпадают.

Б) В научной школе управления доминировали командно-административные методы и методы экономического стимулирования.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	2
Вес	1

Достижения административной школы управления:

	выделены 6 направлений деятельности администрации предприятия
	выделены основные функции управления
	обоснованы 14 принципов управления
	обозначена проблема делегирования полномочий
	доказано наличие неформальных групп в организациях

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	2
Вес	1

Функции управления, выделенные в классической школе управления:

	планирование
	организация
	распорядительство
	координация

	контроль
	стимулирование
	информирование

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	1
Вес	1

Идеальный тип организации по М. Веберу	
	бюрократический
	традиционный
	харизматический
	охлократический

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения, касающиеся теории М. Вебера? А) Идеальный руководитель управляет своим аппаратом в духе формалистической безличности. Б) Идеальный руководитель должен быть одинаково справедлив по отношению к своим клиентам и подчиненным, и в то же время должен сохранять необходимую социальную дистанцию. Подберите правильный ответ	
	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	16
Тип	2
Вес	1

Представители школы человеческих отношений:	
	Герцберг Ф.
	Мак-Клелланд Д.
	Лайкерт Р.
	Гьюлик Л.
	Рейли А.

Задание

Порядковый номер задания	17
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:	
теоретическое обоснование и успешное практическое применение психологических методов профессионального отбора кадров	Мюнстенберг Г.
исследование проблемы конфликтов на производстве и выработка рекомендаций для их разрешения	М. Фоллет
демонстрация факта того, что не условия труда сами по себе влияют на производительность труда, а внимание к персоналу, к человеческим отношениям, возникающим между работниками и руководителями в процессе труда	Э. Мэйо
преимущество теории «Y» как экономического и социально-психологического подходов к управлению над теорией «X» как командно-административного подхода к управлению	Мак-Грегор Д.

Задание

Порядковый номер задания	18
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:	
сформулировано понятие «стиль руководства» и первая классификация стилей	Левин К.

исследована проблема лидерства как сложного социального отношения четырех переменных	Мак-Грегор Д.
теория незрелости	Арджилис К.
пирамида потребностей	Маслоу А.

Задание

Порядковый номер задания	19
Тип	1
Вес	1

Потребности власти, успеха и причастности выделил	
	Д. Мак-Клелланд
	Ф. Герцберг
	К. Левин
	Ф. Мэйо

Задание

Порядковый номер задания	20
Тип	2
Вес	1

Факторы контекста, согласно теории двух факторов Ф. Герцберга:	
	заработок
	условия труда
	способ управления
	степень ответственности
	продвижение по службе

Задание

Порядковый номер задания	21
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:	
Процессный подход	предполагает настройку неоптимальности подпроцессов для достижения максимальной оптимальности бизнес-процесса в целом
Системный подход	подход, рассматривающий организацию как целостную совокупность видов производственной деятельности и элементов, которые объединяет взаимосвязь с внешней средой
Ситуационный подход	рассматривает эффективность методов управления с точки зрения соответствия конкретной ситуации в силу динамичности организации, обусловленной многими переменными факторами внутренней и внешней среды.
Открытая система	постоянно взаимодействует с внешней средой

Задание

Порядковый номер задания	22
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Чарльз Барнард считал, что из-за физических и биологических ограничений, присущих каждому человеку, люди объединяются в социальные системы для того, чтобы достичь желанной цели. Б) Несмотря на то, что элементы должны быть взаимосвязаны, подсистемы во внутренней структуре организационной системы могут быть относительно автономны. Подберите правильный ответ	
	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	23
Тип	4
Вес	1

Система, отличающаяся жесткими фиксированными границами, а ее действия являются независимыми от окружающей среды, - _____ система.
 закрытая

Задание

Порядковый номер задания	24
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Для формулирования сути проблемы необязательно иметь полную картину, потому что это занимает очень много времени.

Б) Устойчивая, многократно повторяющаяся деятельность, преобразующая ресурсы в результаты, - бизнес-процесс.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	25
Тип	2
Вес	1

Принципы процессного подхода:

	взаимосвязь
	востребованность
	документирование
	эмерджентность

Задание

Порядковый номер задания	26
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) В процессном подходе входы и ресурсы подвергаются изменениям.

Б) Процессный подход в большей степени ориентирован на процесс, а не на результат.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

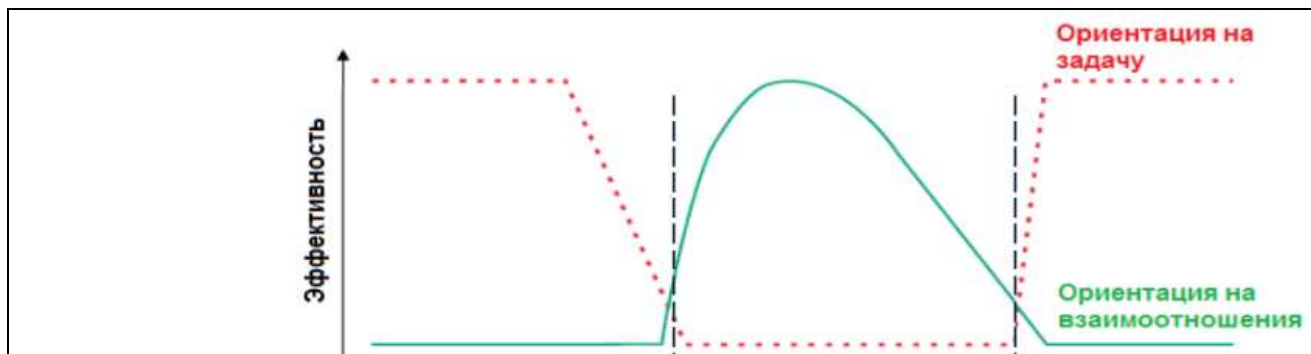
Порядковый номер задания	27
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие направлений совершенствования деятельности на основе процессного подхода:

TQM	всеобщий менеджмент качества
CIP	постоянное улучшение процессов
BPI	совершенствование бизнес-процессов
BPR	реинжиниринг бизнес-процессов

Задание

Порядковый номер задания	28
Тип	1
Вес	1



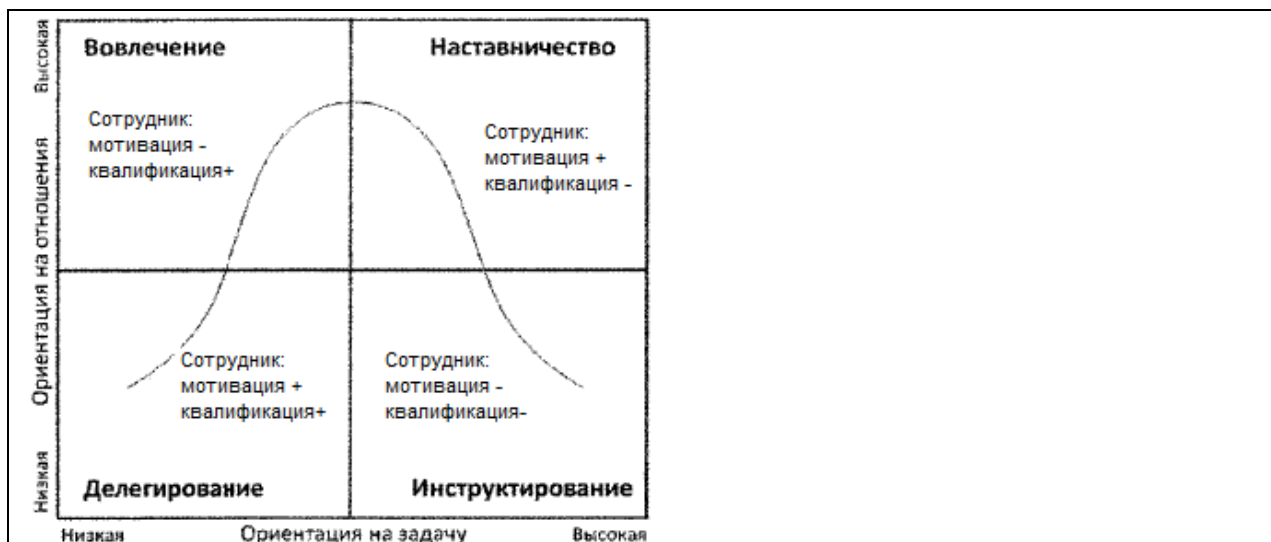
Благоприятность ситуации	Благоприятные			Умеренные			Неблагоприятные	
Взаимоотношения между руководителем и подчиненным	Хорошие	Хорошие	Хорошие	Хорошие	Плохие	Плохие	Плохие	Плохие
Характер задания (Структурированность)	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая
Степень власти руководителя	Высокая	Низкая	Высокая	Низкая	Высокая	Низкая	Высокая	Низкая

На рисунке – модель лидерства

Ф. Фидлера
К. Левина
П. Херси и К. Бланшара
Т. Митчелла и Р. Хауса

Задание

Порядковый номер задания	29
Тип	1
Вес	1



На рисунке – модель лидерства

П. Херси и К. Бланшара
Ф. Фидлера
К. Левина
Т. Митчелла и Р. Хауса

Задание

Порядковый номер задания	30
Тип	1
Вес	1

Ситуационная модель «путь – цель» разработана

	Т. Митчеллом и Р. Хаусом
	П. Херси и К. Бланшаром
	Ф. Фидлером и К. Левиным
	М. Вебером и Э. Мэйо

Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	31
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Если работа носит узкоспециальный характер, то у руководителя больше времени уходит на производство результата.

Б) Чем ниже уровень менеджера, тем меньше он занимается производством результата.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	32
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Чем менее подчиненные заинтересованы в результатах работы, тем больше работы придется делать самому руководителю.

Б) Чем ниже профессиональный уровень подчиненных, тем больше вынужден работать менеджер.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	33
Тип	2
Вес	1

Руководители, виновные в нарушении трудового законодательства, могут быть привлечены к ответственности:

	административной
	уголовной
	материальной
	дисциплинарной
	налоговой
	гражданско-правовой

Задание

Порядковый номер задания	34
Тип	1
Вес	1

Специальные основания для увольнения руководителей за дисциплинарные проступки представлены в ст. _____ ТК РФ.

	278, 279
	195
	81, 195
	5.27, 81

Задание

Порядковый номер задания	35
Тип	1
Вес	1

Неверное утверждение -	
	руководитель может быть уволен только за неоднократное нарушение трудовых обязанностей
	руководитель может быть уволен за невыполнение установленных показателей экономической эффективности
	руководитель может быть уволен за не проведение аудиторской проверки
	руководитель организации, его заместители, главный бухгалтер могут быть уволены за принятие необоснованного решения, в результате чего был нанесен ущерб имуществу организации

Задание

Порядковый номер задания	36
Тип	2
Вес	1

К административной ответственности за нарушение трудового законодательства относятся:	
	дисквалификация
	штраф
	увольнение
	исправительные работы
	лишение свободы

Задание

Порядковый номер задания	37
Тип	4
Вес	1

Административное наказание, заключающееся в лишении физического права занимать руководящие должности в исполнительном органе юридического лица, входить в совет директоров (наблюдательный совет), осуществлять предпринимательскую деятельность по управлению юридическим лицом, а также осуществлять управление юридическим лицом в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ -	
	дисквалификация

Задание

Порядковый номер задания	38
Тип	2
Вес	1

За невыплату свыше 2 месяцев заработной платы, пенсий, стипендий, пособий и иных установленных законом выплат руководитель наказывается:	
	лишением свободы до 2 лет
	лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до 5 лет
	штрафом 300-500 МРОТ
	исправительными работами до 3 лет

Задание

Порядковый номер задания	39
Тип	1
Вес	1

Уголовная ответственность руководителя за нарушение правил техники безопасности предусмотрена ст. _____ УК РФ.	
	143
	145
	243
	81

Задание

Порядковый номер задания	40
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения? А) Оригиналы уставных документов должны храниться у руководителя. Б) Цель стимулирования – побудить человека работать. Подберите правильный ответ	
	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Организационные структуры управления. Система методов управления

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	41
Тип	2
Вес	1

Организации - _____ системы.	
	открытые
	развивающиеся
	управляемые замкнутые
	социальные
	закрытые
	стабильные
	разомкнутые

Задание

Порядковый номер задания	42
Тип	1
Вес	1

Системы, которые умеют приспосабливаться к неблагоприятным воздействиям внешней среды путем выработки соответствующих корректирующих действий, возвращающих их в устойчивое состояние - _____ системы.	
	адаптивные
	стабильные
	самоорганизующиеся
	развивающиеся

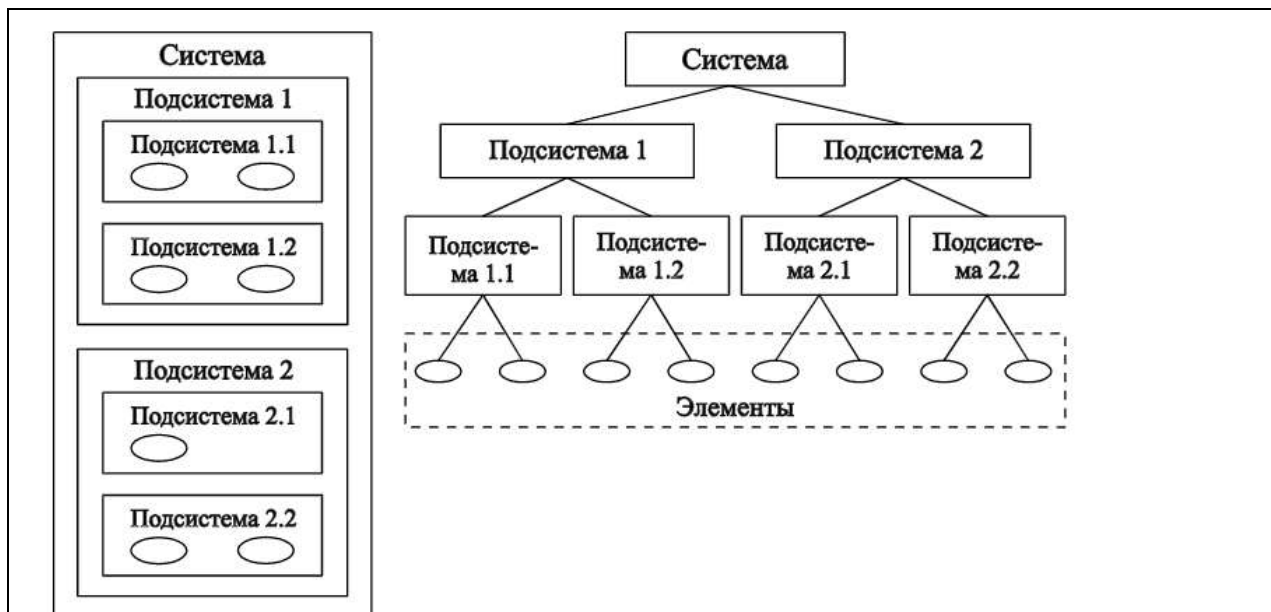
Задание

Порядковый номер задания	43
Тип	1
Вес	1

Появление у системы при объединении составляющих ее частей в целое принципиально новых качеств, не имеющих у отдельных частей - _____	
	эмерджентность
	управляемость
	иерархичность
	синергетичность

Задание

Порядковый номер задания	44
Тип	1
Вес	1



На рисунке – демонстрация закономерности _____ организации как системы.

	иерархичности
	эмерджентности
	целенаправленности
	дивизиональности

Задание

Порядковый номер задания	45
Тип	4
Вес	1

_____ - воздействие на объект для достижения заданной цели.

Управление

Задание

Порядковый номер задания	46
Тип	2
Вес	1

Принципы управления организацией:

	обратная связь
	иерархичность
	детерминированность
	объективность

Задание

Порядковый номер задания	47
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Департаментализация – это вертикальная дифференциация.

Б) Количества работников, непосредственно подчиненных одному менеджеру, - это диапазон контроля.

Подберите правильный ответ

	А – да, Б – да
	А – да, Б – нет
	А – нет, Б – да
	А – нет, Б – нет

Задание

Порядковый номер задания	48
Тип	4
Вес	1

У руководителя 6 подчиненных, следовательно, по формуле Грейчунаса количество потенциальных взаимосвязей между работниками - ____.
В ответе укажите число цифрами.

222

Задание

Порядковый номер задания	49
Тип	1
Вес	1

_____ власть руководителя связана с принятием решений, которые имеют прямое отношение к задачам соответствующего подразделения.

- Линейная
- Функциональная
- Штабная
- Дивизиональная

Задание

Порядковый номер задания	50
Тип	1
Вес	1



На рисунке - _____ организационная структура.

- функционально-ориентированная
- простая
- сетевая
- дивизиональная
- матричная

Власть и влияние руководителя

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	51
Тип	4
Вес	1

_____ - влияние на деятельность другого человека, согласующее его труд с деятельностью других людей.

Воздействие

Задание

Порядковый номер задания	52
Тип	4
Вес	1

Высоко ценимые качества, которые детерминируют поведение подчиненных без убеждения или угрозы наказания - это

авторитет

Задание

Порядковый номер задания	53
Тип	1
Вес	1

_____ авторитет - авторитет, предполагающий высокую профессиональную компетентность руководителя или другого сотрудника, его способность лучше других решать организационные задачи и добиваться успеха.

	Деловой
	Должностной
	Формальный
	Личный
	Персональный

Задание

Порядковый номер задания	54
Тип	2
Вес	1

Личностные источники власти:

	экспертная власть
	эталонная власть
	традиционная власть
	право вознаграждения
	право принуждения
	власть информации

Задание

Порядковый номер задания	55
Тип	5
Вес	1

Расположите подходы к руководству людьми в хронологическом порядке:

Ранний технократизм
Классический технократизм
Гуманистический технократизм
Гуманистический подход

Задание

Порядковый номер задания	56
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие форм управленческого воздействия:

Требование	когда лицо, используя одностороннюю зависимость от него другого лица, предписывает те или иные действия
Убеждение	доказательство правильности того или иного задания руководителя
Внушение	категорическое доказательство правильности руководителя на основе авторитета
Критика	отрицательная оценка недостатков и упущений в работе

Задание

Порядковый номер задания	57
Тип	1
Вес	1

Стиль руководства менеджера, единолично принимающего решения и доводящего его до подчиненных в форме приказа, -

	авторитарный
	либеральный
	демократический
	тоталитарный
	попустительский

Задание

Порядковый номер задания	58
Тип	4

Вес	1
-----	---

_____ стиль руководства - стиль руководства, при котором цели ставит, задания дает и оценивает руководитель.

Авторитарный

Задание

Порядковый номер задания	59
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) В авторитарно руководимых группах производительность немного выше, чем в демократических коллективах, но при отсутствии или смене руководства она падает.

Б) При демократическом стиле руководства в коллективе царит доверительная дружеская атмосфера; трудовой процесс может саморегулироваться и не нарушается при отсутствии руководителей.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	60
Тип	1
Вес	1

_____ стиль руководства обеспечивает принятие квалифицированных решений. Его сильной стороной является разгрузка руководителей и высокая мотивация сотрудников, а недостатки стиля связаны со сложностью его использования.

	Демократический
	Авторитарный
	Попустительский
	Либеральный

Задание

Порядковый номер задания	61
Тип	2
Вес	1

Многомерные стили руководства:

	система 1,2,3,4 Р. Ликерта
	двухмерная управленческая решетка ГРИД Р. Блейка и Дж. Мутона
	авторитарный
	демократический
	попустительский

Задание

Порядковый номер задания	62
Тип	1
Вес	1

Система ____ - стиль, ориентированный на развитие отношений с подчиненными и групповую работу с ними, в системе управления, разработанной Р. Ликертом.

	4
	3
	2
	1

Задание

Порядковый номер задания	63
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие стилей руководства в решетке ГРИД:

9.1	диктатор
1.9	дружелюбный
5.5	мирное сосуществование руководителя и подчиненных
1.1	неэффективный менеджер

Профессиональная этика и лидерство

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	64
Тип	2
Вес	1

Причины возникновения неформальных структур в организации:

	потребность в безопасности
	потребность в уважении
	интеграция функций
	специализация труда

Задание

Порядковый номер задания	65
Тип	1
Вес	1

В неформальных отношениях _____ оказывает влияние на последователей через взаимодействие на основе доверия.

	лидер
	менеджер
	администратор
	руководитель

Задание

Порядковый номер задания	66
Тип	2
Вес	1

Интеллектуальные способности лидера:

	логика
	образованность
	инициативность
	уравновешенность
	надежность

Задание

Порядковый номер задания	67
Тип	2
Вес	1

Признаки речевого общения:

	обоюдное
	сознательное
	нецеленаправленное
	неактивное

Задание

Порядковый номер задания	68
Тип	4
Вес	1

Организация взаимодействия между людьми - _____ сторона общения.

интерактивная

Задание

Порядковый номер задания	69
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?	
А) Обмен информацией между людьми – коммуникативная сторона общения.	
Б) Перцептивная сторона общения – это организация взаимодействия между людьми.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	70
Тип	1
Вес	1

общение: покупатель – продавец, начальник – подчиненный.	
	Ролевое
	Личное
	Конфликтное
	Публичное

Задание

Порядковый номер задания	71
Тип	2
Вес	1

Характеристики делового общения:	
	регламентированность
	осуществляется в правовых рамках
	следование ролевому амплуа
	нерегламентированность

Задание

Порядковый номер задания	72
Тип	1
Вес	1

В ежедневном акте коммуникации человека вербальная информация составляет ____ %.	
	7
	38
	53
	82

Задание

Порядковый номер задания	73
Тип	1
Вес	1

Дистанция общения 1 метр – это	
	личная дистанция
	интимная зона
	социальная зона
	публичная зона

Задание

Порядковый номер задания	74
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие зон общения:	
Интимная зона	15-45 см
Персональная зона	45-120 см
Социальная зона	120-400 см
Публичная зона	свыше 400 см

Задание

Порядковый номер задания	75
Тип	6

Вес	1
-----	---

Верны ли данные утверждения? А) Руки, скрещенные на груди, - это жесты неуверенности. Б) Поза обиды – это приподнятые плечи и опущенная голова. Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	76
Тип	2
Вес	1

Жесты-регуляторы:	
	улыбка
	кивки
	направление взгляда
	перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой
	подергивания губ

Задание

Порядковый номер задания	77
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие жестов:	
жесты-иллюстраторы	указатели, идеографы
жесты-эмблемы	заменители слов или фраз в общении
жесты-адапторы	почесывание, подергивание, поглаживание
жесты-регуляторы	выражают отношение говорящего к чему-либо

Задание

Порядковый номер задания	78
Тип	1
Вес	1

Совпадение жестов и речевых высказываний:	
	конгруэнтность
	эмпатия
	конвергенция
	диссоциация

Задание

Порядковый номер задания	79
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:	
Кодекс профессиональной этики	опубликованные утверждения о системе ценностей и высоконравственных устремлений людей, принадлежащих к конкретной профессии, созданные с целью предупреждения коррупции, а также информирования общественности о нормах поведения для людей этой профессии
Профессиональная ответственность	реально существующая зависимость между результатом профессиональной деятельности и теми последствиями, которые он может иметь для общества, для конкретных людей
Профессиональная совесть	чувство нравственной ответственности за свое поведение перед окружающими людьми, обществом
Профессиональная этика	свод правил поведения людей конкретной профессии

Основы психологии личности, малых групп и коллективов. Оценка персонала

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	80
Тип	4
Вес	1

Характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности (темп, ритм, интенсивность психических процессов и состояний) -

темперамент

Задание

Порядковый номер задания	81
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие:

живость, быстрая возбудимость, легкая сменяемость эмоций	сангвиник
быстрота действий, сильные, быстро возникающие чувства	холерик
повышенная впечатлительность и относительно незначительное внешнее выражение чувств	меланхолик
медлительность, спокойствие, слабое проявление чувств вовне	флегматик

Задание

Порядковый номер задания	82
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие типов поведения в организации:

Преданный и дисциплинированный	полностью принимает ценности и нормы поведения
Приспособленец	не приемлет ценностей организации, однако старается вести себя, полностью следуя нормам и формам поведения, принятым в организации
Оригинал	приемлет ценности организации, но не приемлет существующие в ней нормы поведения
Бунтарь	не приемлет ни норм поведения, ни ценностей организации

Задание

Порядковый номер задания	83
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие типов в классификации Марстона:

D	доминирующий
I	влияющий
S	стабильный
C	добросовестный

Задание

Порядковый номер задания	84
Тип	4
Вес	1

Минимальное количество человек в группе - ____.

В ответе укажите число цифрами.

2

Задание

Порядковый номер задания	85
Тип	1
Вес	1

Идеальный размер группы составляет _____ человек.

	5-12
	10-20
	3-5
	15-25

Задание

Порядковый номер задания	86
Тип	2
Вес	1

Поддерживающие роли в группе:

	поощрение
	гармонизация
	преданность
	обобщение
	побуждение

Задание

Порядковый номер задания	87
Тип	1
Вес	1

Стадия развития группы, на которой члены группы оценивают способности друг друга, принимают на себя любые полномочия -

	стадия формирования
	стадия разногласий и противоречий
	достижение нормального состояния
	функционирование
	расформирование

Задание

Порядковый номер задания	88
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

А) Здоровый климат повышает производительность и эффективность труда.

Б) Динамический уровень психологического климата в коллективе – это социально-психологический климат.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	89
Тип	2
Вес	1

База конфликта:

	объект
	предмет
	повод
	субъекты
	средства
	характер

Задание

Порядковый номер задания	90
Тип	1
Вес	1

Конфликт между сотрудниками соседних отделов организации - _____ конфликт.

	горизонтальный
	вертикальный
	межгрупповой
	бытовой

Задание

Порядковый номер задания	91
--------------------------	----

Тип	5
Вес	1

Расположите в правильной последовательности этапы конфликта:
возникновение объективной проблемной ситуации
попытки решить проблему неконфликтными способами
возникновение предконфликтной ситуации
инцидент
эскалация
сбалансированное противодействие
завершение конфликта
частичная нормализация отношений

Задание

Порядковый номер задания	92
Тип	4
Вес	1

Резкая интенсификация борьбы оппонентов -
эскалация

Задание

Порядковый номер задания	93
Тип	1
Вес	1

К организационно-управленческим факторам предупреждения конфликтов относится
учет соответствия работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность
успокаивающая материальная среда, окружающая человека
разработка нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций
закрытое распределение материальных и духовных благ в коллективе

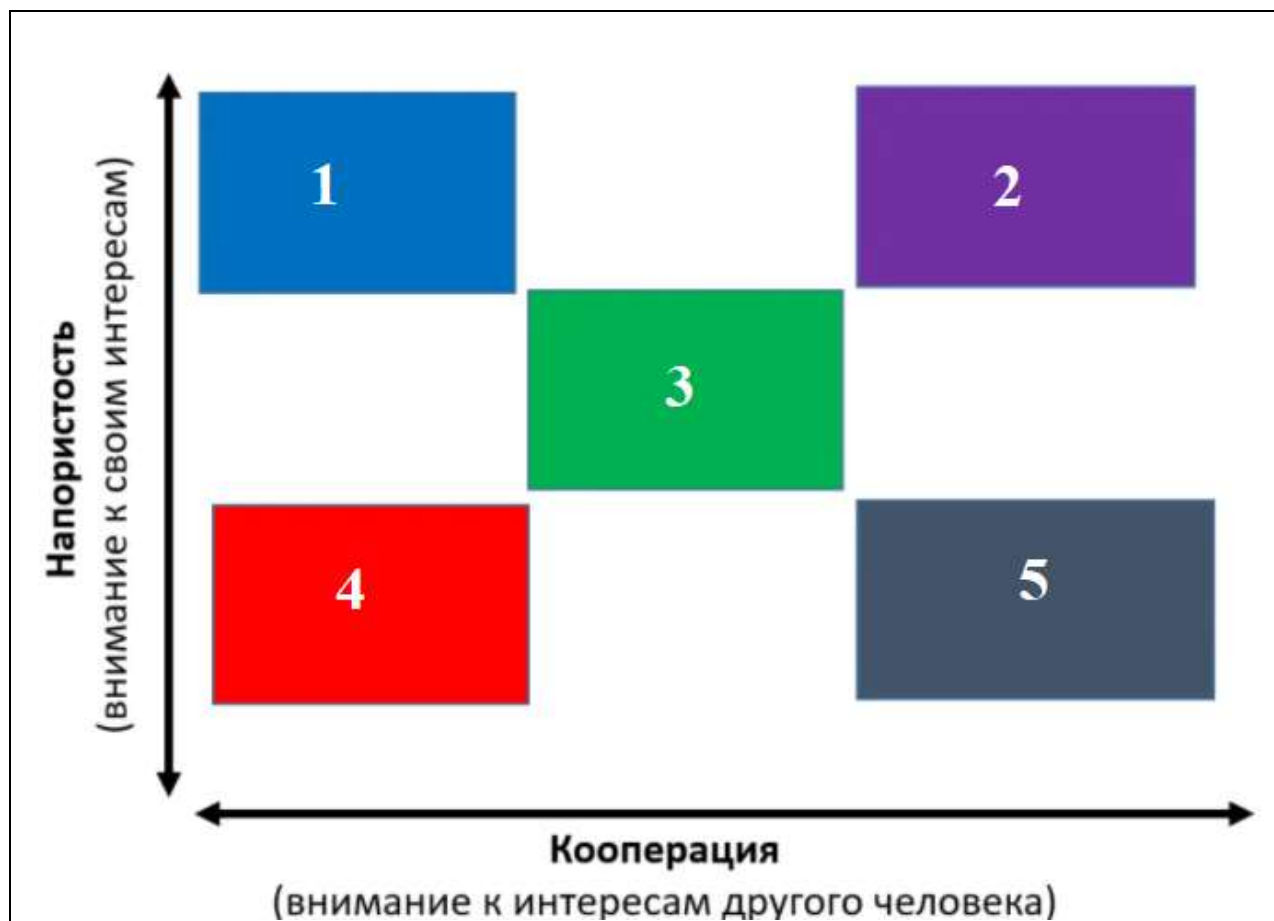
Задание

Порядковый номер задания	94
Тип	1
Вес	1

Способ разрешения конфликта, рассматриваемый как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, -
приспособление
уход
компромисс
соперничество

Задание

Порядковый номер задания	95
Тип	3
Вес	1



Установите соответствие стратегий поведения в конфликтной ситуации по модели Томаса:

1	соревнование
2	сотрудничество
3	компромисс
4	избегание
5	приспособление

Задание

Порядковый номер задания	96
Тип	2
Вес	1

Критерии оценки сложности деятельности:

	функциональное содержание деятельности
	требования к уровню творчества и инноваций деятельности
	сопоставление фактических и тарифных затрат времени на выполнение работ
	способность к руководству группой

Задание

Порядковый номер задания	97
Тип	6
Вес	1

Верны ли данные утверждения?

- А) Система деловой оценки персонала выполняет административную, мотивирующую, информационную функции.
- Б) Используемые для оценки персонала критерии должны быть понятны, а результаты оценки должны быть связаны с системой поощрения.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Задание

Порядковый номер задания	98
Тип	5
Вес	1

Расположите в правильной последовательности этапы оценки персонала:

описание функций
определение требований
оценка исполнителя по факторам
расчет общей оценки
сопоставление со стандартом
оценка уровня сотрудника
доведение результатов оценки до оцениваемого лица

Задание

Порядковый номер задания	99
Тип	1
Вес	1

_____ карьера характеризуется тем, что конкретный сотрудник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение; поступление на работу; профессиональный рост; совершенствование индивидуальных профессиональных способностей; уход на пенсию.

	Профессиональная
	Внутриорганизационная
	Вертикальная
	Горизонтальная

Функции управления

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	100
Тип	1
Вес	1

Впервые управленческие функции от исполнительских выделила школа:

	научного управления
	классическая
	человеческих отношений
	бихевиористская

6.2. Фонд оценочных средств МДК.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства

Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Локализация информационных запасов и ресурсов. Документирование.
2. Документационные оболочки проблемных ситуаций.
3. Процессы информационного обмена. Информационные оболочки и информационные пространства.
4. Документационное обеспечение управления.
5. Информационная культура менеджера.
6. Нормативно-правовые основы документационного обеспечения.
7. Организация документооборота на фирме.
8. Прохождение входящих, исходящих и внутренних документов.
9. Формирование дел. Архивное хранение документов.
10. Электронные документы и электронный документооборот.
11. Технология работы с конфиденциальными документами.
12. Организация работы секретаря и офис-менеджера.
13. Компьютерная подготовка документов.

14. Организационные и распорядительные документы.
15. Письма, протоколы, акты, записки, справки.
16. Кадровая документация.
17. Персональные документы.
18. Технические средства, используемые в делопроизводстве.
19. Программы «Консультант» и «Гарант».
20. Оформление презентаций.
21. Программы для организации онлайн-встреч.

Примерный перечень тем эссе

1. Как связаны понятия «документ» и «информация»? Какое значение имеют информация и документы в жизни человека и общества?
2. Почему информационная функция присуща всем документам?
3. Каково назначение государственной системы документационного обеспечения управления?
4. Какова цель разработки инструкции по делопроизводству?
5. Дайте характеристику основных стилевых черт научного стиля.
6. Раскройте особенности подстилей и жанров научной речи.
7. Укажите основные признаки реферата как научного жанра.
8. Что является характерным для грамматики научного стиля?
9. Состав документов, применяемых при оформлении трудовых отношений.
10. Регулирование трудовых отношений в организационных документах: коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка.
11. Регламентация типологии работы с документами по личному составу.
12. Регламентация организационной структуры, штатной численности и фонда оплаты труда организации.
13. Почему документ полифункционален?
14. Способы документирования.
15. Какие классификации документа и по каким признакам можно дать?
16. Почему законы предписывают обязательность документирования информации?
17. Новые носители информации.
18. Какие законодательные и нормативные акты регламентируют вопросы организации делопроизводства?
19. Какие виды стандартов определяют порядок работы с документами?
20. Различия между трудовым договором и договором гражданско-правового характера: особенности оформления.

Примерная тематика и содержание контрольных работ, тестовых заданий

История делопроизводства в России

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	1
Вес	1

Делопроизводство - это	
	создание оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента их создания или получения до момента их уничтожения или отправки на архивное хранение)
	совокупность работ по документированию деятельности организации и по организации документов в ней
	документирование деятельности предприятия
	создание документа

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Тип	2
Вес	3

Документы, издаваемые царем в период приказного делопроизводства:	
	указы
	жалованные грамоты
	акты
	справки

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями:	
Приказное делопроизводство	работа с документами, проводившаяся в приказах (Поместный приказ, Разрядный приказ и т.д.)
Коллежское делопроизводство	организация работы с документами в коллегиях (с 1717 г.)
Исполнительное делопроизводство	организация работы с документами в министерствах в период с 1811 по 1918 гг. включительно
Советское делопроизводство	организация работы с документами в СССР

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	2
Вес	3

Входящие и исходящие документы в приказах:	
	памяти
	грамоты
	отписки
	указы

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	4
Вес	2

_____ - вид письма, где буквы соединяются одна с другой
Скоропись

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	2
Вес	2

В соответствии с Генеральным регламентом в состав канцелярии входили:	
	регистраторы
	актуариусы
	архивариусы
	дьяки

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	4
Вес	2

В соответствии с Генеральным регламентом в состав канцелярии входили _____, те, кто готовил акты актуариусы

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	4
Вес	2

В соответствии с Генеральным регламентом _____ - это надзиратели за деятельностью госучреждений
фискалы

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	5
Вес	1

Порядок составления документа в приказе был следующий:

Подготовка проекта документа - "черное письмо"

Чернение черного письма

Беловик сверяли с черновиком

"Справление" переписанного документа

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	2
Вес	2

В Генеральном регламенте четко определены:

права, обязанности конторских служащих

пределы компетенции конторских служащих

режим работы конторских служащих

требования к одежде конторских служащих

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	2
Вес	2

В Генеральном регламенте предписано было иметь два архива - общий для всех коллегий в специальном ведении Коллегии иностранных дел, _____ и _____:

общий для всех коллегий в специальном ведении Коллегии иностранных дел

финансовый

Общий для всех коллегий в ведении фискалов

Только в Коллегии иностранных дел

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	4
Вес	2

Указом об учреждении министерств, изданным в 1811 г., были строго распределены пределы _____
руководящих чиновников

компетенции

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	2
Вес	1

В соответствии с Указом об учреждении министерств, изданным в 1811 г., от Императора чиновники получали:

манифесты, рескрипты

Высочайшие указы

Высочайшие повеления

указы

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	1
Вес	1

В соответствии с Указом об учреждении министерств, изданным в 1811 г., от Сената чиновники получали

	указы и предписания
	манифесты, рескрипты
	Высочайшие указы
	Высочайшие повеления

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	1
Вес	1

В соответствии с Указом об учреждении министерств, изданным в 1811 г., министры и руководящие чины министерств направляли нижестоящим органам

	предложения, циркуляры, запросы
	манифесты, рескрипты
	Высочайшие указы
	Высочайшие повеления

Задание

Порядковый номер задания	16
Тип	1
Вес	1

В соответствии с Указом об учреждении министерств, изданным в 1811 г., министры и руководящие чины министерств в вышестоящие учреждения направляли

	рапорты, доношения, представления
	манифесты, рескрипты
	Высочайшие указы
	Высочайшие повеления

Задание

Порядковый номер задания	17
Тип	1
Вес	1

В соответствии с Указом об учреждении министерств, изданным в 1811 г., равные по положению учреждения обменивались

	“отношениями”, “сообщениями” и “официальными письмами”
	манифесты, рескрипты
	Высочайшие указы
	Высочайшие повеления

Задание

Порядковый номер задания	18
Тип	4
Вес	2

Указом “Общее учреждение министерств” предусматривалось _____ изложения по приведенным образцам
единообразия

Задание

Порядковый номер задания	19
Тип	4
Вес	2

В 1923 г. при ВСНХ СССР было создано бюро “_____”, которое занималось вопросами документационного обеспечения управления (ответ укажите с большой буквы)

Стандартизация

Задание

Порядковый номер задания	20
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?	
А) В 1964 г. в Московском государственном историко-архивном институте был открыт факультет государственного делопроизводства	
В) В 1966 г. в системе Главного архивного управления СССР был образован Всесоюзный научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД), одной из основных задач которого было создание Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД).	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – нет
	А – да, В – да
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

Типовое контрольное задание, необходимое для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования знаний, умений, навыков и опыта деятельности

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

Документ. Системы документации

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	21
Тип	5
Вес	1

Определенная делопроизводством неизменная последовательность этапов подготовки для работы над деловыми бумагами с индивидуальным текстом
изучить нормативные документы по излагаемому вопросу
рассмотреть предшествующие документы
собрать данные для составления текста

Задание

Порядковый номер задания	22
Тип	1
Вес	1

Основными в делопроизводстве являются следующие форматы бумаги
A4, A5
A4, A3
A1, A4
A2, A3

Задание

Порядковый номер задания	23
Тип	1
Вес	1

В делопроизводстве в зависимости от формата бумаги устанавливаются
поля
положения табулятора
интервалы
конструкционная сетка

Задание

Порядковый номер задания	24
Тип	1
Вес	1

Поля на документе –
расстояния от границы текста до края листа бумаги

	совокупность положений табулятора и интервалов
	положения табулятора
	отступ между абзацами

Задание

Порядковый номер задания	25
Тип	4
Вес	2

_____ это - совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении

Делопроизводство

Задание

Порядковый номер задания	26
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями:

Делопроизводство	совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении
Документационное обеспечение управления	деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами
Стандартизация	процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве
Система документации	совокупностью взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности

Задание

Порядковый номер задания	27
Тип	4
Вес	2

_____ - материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве

Документ

Задание

Порядковый номер задания	28
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями:

Унифицированная система документации	система документации, созданная по единым правилам и требованиям
Организационно-распорядительная документация	совокупность взаимосвязанных документов, функционирующих в сфере управления
Система документации	совокупностью взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности

Задание

Порядковый номер задания	29
Тип	4
Вес	2

_____ - обязательный признак на документе, установленный законом

Реквизит

Задание

Порядковый номер задания	30
Тип	1
Вес	1

Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Юрист л/п И.К. Симонов 10.06.2020	
	виза
	резолюция
	Гриф утверждения
	адресат

Задание

Порядковый номер задания	31
Тип	1
Вес	1

Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Об информационном обеспечении	
	заголовок
	резолюция
	виза
	адресат

Задание

Порядковый номер задания	32
Тип	2
Вес	3

В группу распорядительных документов входят следующие виды документов:	
	приказ
	распоряжение
	письмо
	заявление

Задание

Порядковый номер задания	33
Тип	2
Вес	3

В группу информационно-справочных документов входят следующие виды документов:	
	акт
	протокол
	справка
	распоряжение

Задание

Порядковый номер задания	34
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие	
Документационное обеспечение управления	деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций
Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД)	комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документальных процессов на предприятиях
Инструкция по документированию управленческой деятельности	нормативный документ, регламентирующий организацию, правила, приемы и процессы создания документов, порядок работы с ними в конкретном учреждении с учетом условий и специфики его деятельности
классификация документов	деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия

Задание

Порядковый номер задания	35
--------------------------	----

Тип	2
Вес	3

Документы классифицируются по таким признакам, как:	
	способ фиксации
	содержание
	способ изготовления
	формализованность

Задание

Порядковый номер задания	36
Тип	2
Вес	3

Документы классифицируются по таким признакам, как:	
	степень сложности
	место составления
	срок исполнения
	формализованность

Задание

Порядковый номер задания	37
Тип	2
Вес	3

Документы классифицируются по таким признакам, как:	
	происхождение
	степень гласности
	юридическая сила
	формализованность

Задание

Порядковый номер задания	38
Тип	1
Вес	3

Документы классифицируются по таким признакам, как:	
	назначение
	логичность
	доказательность
	формализованность

Задание

Порядковый номер задания	39
Тип	2
Вес	3

По способу фиксации информации документы делятся на:	
	письменные, графические
	фото- и кинодокументы
	акустические
	организационно-распорядительные

Основные понятия делопроизводства

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	40
Тип	1
Вес	3

Первоначальный документ, содержащий исходную информацию, надлежащим образом оформленный

	подлинник
	дубликат
	копия
	выписка

Задание

Порядковый номер задания	41
Тип	1
Вес	3

Точное воспроизведение реквизитов подлинника, соответствующим образом заверенная - это	
	подлинник
	дубликат
	копия
	выписка

Задание

Порядковый номер задания	42
Тип	1
Вес	3

Полная копия исходящего документа, оставшаяся у отправителя - это	
	отпуск
	подлинник
	дубликат
	выписка

Задание

Порядковый номер задания	43
Тип	1
Вес	3

Копия части документа - это	
	отпуск
	подлинник
	дубликат
	выписка

Задание

Порядковый номер задания	44
Тип	1
Вес	3

Второй экземпляр документа, выданный в связи с утратой подлинника – это	
	отпуск
	подлинник
	дубликат
	выписка

Задание

Порядковый номер задания	45
Тип	1
Вес	3

Документ, созданный организацией, должностным лицом или гражданином, оформленный в установленном порядке - это	
	официальный документ
	архивный документ
	электронный документ
	документированная информация

Задание

Порядковый номер задания	46
--------------------------	----

Тип	1
Вес	3

Документ, сохраняемый или подлежащий сохранению в силу его значимости для граждан, общества, государства - это	
	официальный документ
	архивный документ
	электронный документ
	документированная информация

Задание

Порядковый номер задания	47
Тип	1
Вес	3

Документ, информация которого представлена в электронной форме - это	
	официальный документ
	архивный документ
	электронный документ
	документированная информация

Задание

Порядковый номер задания	48
Тип	1
Вес	3

Структурированная информация, зафиксированная на носителе - это	
	официальный документ
	архивный документ
	электронный документ
	документированная информация

Задание

Порядковый номер задания	49
Тип	1
Вес	3

Материальный объект, предназначенный для закрепления, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации - это	
	носитель (документированной) информации
	автор документа
	юридическая значимость документа
	юридическая сила документа

Задание

Порядковый номер задания	50
Тип	1
Вес	3

Организация, должностное лицо или гражданин, создавшие документ - это	
	носитель (документированной) информации
	автор документа
	юридическая значимость документа
	юридическая сила документа

Задание

Порядковый номер задания	51
Тип	1
Вес	3

Свойство документа выступать в качестве подтверждения деловой деятельности либо событий личного характера - это	
	носитель (документированной) информации

	автор документа
	юридическая значимость документа
	юридическая сила документа

Задание

Порядковый номер задания	52
Тип	1
Вес	3

Свойство официального документа вызывать правовые последствия - это	
	носитель (документированной) информации
	автор документа
	юридическая значимость документа
	юридическая сила документа

Задание

Порядковый номер задания	53
Тип	1
Вес	3

Свойство электронного документа, гарантирующее, что электронный документ идентичен заявленному - это	
	аутентичность (электронного документа)
	достоверность (электронного документа)
	целостность (электронного документа)
	пригодность для использования (электронного документа)

Задание

Порядковый номер задания	54
Тип	1
Вес	3

Свойство электронного документа, при котором содержание электронного документа является полным и точным представлением подтверждаемых операций, деятельности или фактов и которому можно доверять в последующих операциях или в последующей деятельности - это	
	аутентичность (электронного документа)
	достоверность (электронного документа)
	целостность (электронного документа)
	пригодность для использования (электронного документа)

Задание

Порядковый номер задания	55
Тип	1
Вес	3

Состояние электронного документа, в который после его создания не вносились никакие изменения - это	
	аутентичность (электронного документа)
	достоверность (электронного документа)
	целостность (электронного документа)
	пригодность для использования (электронного документа)

Задание

Порядковый номер задания	56
Тип	1
Вес	3

Свойство электронного документа, позволяющее его локализовать и воспроизвести в любой момент времени - это	
	аутентичность (электронного документа)
	достоверность (электронного документа)
	целостность (электронного документа)
	пригодность для использования (электронного документа)

Задание

Порядковый номер задания	57
--------------------------	----

Тип	1
Вес	3

Документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения - это

	подлинный документ
	подлинник документа
	заверенная копия документа
	дубликат документа

Задание

Порядковый номер задания	58
Тип	1
Вес	3

Первый или единственный экземпляр документа - это

	подлинный документ
	подлинник документа
	заверенная копия документа
	дубликат документа

Задание

Порядковый номер задания	59
Тип	1
Вес	3

Копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставлены реквизиты, обеспечивающие ее юридическую значимость - это

	подлинный документ
	подлинник документа
	заверенная копия документа
	дубликат документа

Организация документооборота

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	60
Тип	1
Вес	1

Документооборот - это

	движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления
	форматирование документов
	документирование деятельности предприятия
	создание документа

Задание

Порядковый номер задания	61
Тип	2
Вес	3

В составе документооборота принято различать следующие основные документопотоки:

	входящие (поступающие) документы
	исходящие (отправляемые) документы
	внутренние документы
	номенклатура дел

Задание

Порядковый номер задания	62
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями:	
Входящие (поступающие) документы	документы, поступившие в организацию
Исходящие (отправляемые) документы	официальные документы, отправляемые из организации
Внутренние документы	официальные документы, не выходящие за пределы подготовившей их организации
Документооборот	движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления

Задание

Порядковый номер задания	63
Тип	2
Вес	3

Основные этапы движения документов в организации:	
	прием поступающих документов, их первоначальная обработка
	доставка документов по назначению
	рассмотрение документов руководством организации и руководителями структурных подразделений
	архивное хранение документов

Задание

Порядковый номер задания	64
Тип	4
Вес	2

Выбор организационной формы делопроизводства зависит от объемов _____, масштабов организации, территориального размещения ее структурных подразделений.
документооборота