бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023г. № 514

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства**

специальность

43.02.16 Туризм и гостеприимства

Вологда

2023

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство программой профессионального модуля.

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», протокол № 11 от 13.08.2023 г.

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ФОС разработаны на основании ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, программы профессионального модуля ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Оценка качества подготовки обучающихся осуществляется в двух основных направлениях: оценка уровня освоения учебных дисциплин; оценка компетенций обучающихся.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность  сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

Форма промежуточной аттестации освоения профессионального модуля: по каждому МДК - дифференцированный зачет, по ПМ – экзамен (квалификационный).

**1.2. Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

1.2.1. Цели профессионального модуля

Главная цель изучения профессионального модуля: освоение основного вида профессиональной деятельности горничной и соответствующих ему общих и профессиональных компетенций.

1.2.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуляв соответствии с ФГОС СПО

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

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

**Кодификатор оценочных средств**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Задания для самостоятельной работы | Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом. | Комплект заданий |
| 2 | Кейс-задания | Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. | Комплект кейс-заданий |
| 3 | Проект | Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. | Темы групповых и/или индивидуальных проектов |
| 4 | Сообщение  Доклад | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы | Темы докладов, сообщений |
| 5 | Творческое задание | Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся. | Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий |
| 6 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Комплект тестовых заданий |

**ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА**

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются общие и профессиональные компетенции, умения, знания. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тип (вид) задания** | **Критерии оценки** |
| 1 | Тесты | Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений |
| 2 | Устные ответы | Таблица 2. Критерии и нормы оценки  устных ответов |
| 3 | Практическая работа | Выполнение не менее 80% - положительная оценка |
| 4 | Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций | Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы |

**Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности  (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки | |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 89 ÷ 80 | 4 | хорошо |
| 79 ÷ 70 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |

**Таблица 2 - Критерии и нормы оценки устных ответов**

|  |  |
| --- | --- |
| **«5»** | за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа |
| **«4»** | если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки |
| **«3»** | если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения |
| **«2»** | если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал |

**Критерии и нормы оценки**

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные ы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет - ресурсов.

На оценку «хорошо» оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным ам. Содержание а изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«**удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«**неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

**МАТЕРИАЛЫ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ УСПЕВАЕМОСТИ**

ТЕСТ

по теме: Основы организации делопроизводства

**1. Что такое деловое письмо? (1 балл)**

1) выражение уважительного отношения к другим людям;

2) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;

3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

4) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

**2. Выберите правильную схему написания делового письма: (1 балл)**

1) интерес – внимание – действие – просьба;

2) просьба – интерес – внимание – действие;

3) внимание – интерес – просьба – действие;

4) внимание – действие – просьба – интерес.

**3. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования: (3 балла)**

1) Грамотность

2) Точность

3) Краткость

4) Поэтичность

**4. Общие требования написании деловых писем: (3 балла)**

1) бумага должна быть хорошего качества;

2) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;

3) письмо не должно иметь никаких приложений;

4) каждое деловое письмо должно преследовать одну конкретную цель;

5) на письмо необходимо ответить в течение 30 дней.

**5. Какие виды писем пишутся только от руки? (3 балла)**

1) письмо-соболезнование;

2) письмо-рекомендация;

3) письмо-поздравление;

4) гарантийное письмо;

5) письмо – благодарность;

6) письмо-просьба.

Оценка результатов: всего 11 баллов

10,11 баллов – отлично

8,9 баллов - хорошо

6,7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов - неудовлетворительно

**Тест по техника безопасности**

**Вариант 1**

**1. Какое воздействие на человека оказывает работа за ПК?**а) вызывает усталость и снижение работоспособности;  
б) плохо влияет на зрение;  
в) человек получает определенную дозу излучения.  
г) Все ответы верны.  
**2. Можно ли положить вещи (тетрадь, учебник, ручку) на ком­пьютер?**а) можно только на системный блок;  
б) можно только на монитор;  
в) *нельзя.*  
**3. На каком расстоянии от монитора должен работать обучающийся?**а) 15-20 см;  
б) 60-70см;  
в) 40 см.  
**4. При каких условиях можно работать на компьютере?**а) *при хорошем освещении и нормальном самочувствии;*  
б) при недостаточном освещении;  
в) при плохом самочувствии.  
**5. Что нужно делать при появлении запаха гари?**  
а) прекратить работу, выключить аппаратуру;  
б) сообщить преподавателю;  
в) все данные ответы верны.  
**6. Что нужно сделать, войдя в кабинет информационных технологий?**а) сразу сесть работать за компьютер;  
б) побегать по классу;  
в) спокойно занять свое рабочее место, ничего не трогая на столе.  
**7. Что обязан сделать обучающийся, если в кабинете информационных технологий возникла чрезвычайная ситуация?**а) делать то же, что делают все;  
б) спокойно ожидать указаний преподавателя;  
в) немедленно покинуть кабинет.  
**8. Через сколько минут после непрерывной работы за ком­пьютером надо делать упражнения для глаз?**а) через 10 минут;  
б) через 5минут;  
в) делать не надо.

**МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Перечень вопросов к дифференцированному зачету**

1. «Персонал» и «человеческие ресурсы»: определение понятий, основные признаки

2. Адаптация персонала: цели, задачи, методы.

3. Аттестация персонала, организация ее проведения.

4. Ведение переговоров: основные этапы, техника, рекомендации по ведению переговоров.

5. Виды обучения персонала. Отличия профессиональной подготовки от повышения квалификации.

6. Виды, причины и последствия конфликтов в трудовом коллективе.

7. Внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс разработки стратегии управления персоналом организации.

8. Государственное регулирование рынка труда.

9. Государственное регулирование системы оплаты труда.

10. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом.

11. Должностная инструкция: сущность, исходные документы для разработки.

12. Задачи и особенности кадровой политики в современных рыночных условиях.

13. Заработная плата. Структура оплаты труда.

14. Затраты на персонал. Оценка и анализ затрат.

15. История возникновения и развития управления персоналом.

16. Кадровые агентства: организация деятельности, задачи.

17. Классификация и состав документации, используемой в управлении персоналом.

18. Классификация и характеристики рекрутинговых агентств.

19. Классификация персонала по категориям работников.

20. Классификация типов кадровой политики.

21. Коммуникации: понятие, виды, факторы. Эффективные коммуникации.

22. Место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

23. Методы отбора персонала.

24. Методы оценки деятельности работника.

25. Мотивация труда как элемент и функция управления персоналом: структура, функции, механизмы.

26. Мотивация: сущность, типы, эволюция.

27. Общая стратегия организации и стратегия управления персоналом: варианты взаимосвязи.

28. Организационная структура системы управления персоналом: уровни управления, основные функции.

29. Организация рабочего места. Рабочая зона. Паспорт рабочего места.

30. Основные методы управления персоналом.

31. Основные принципы оплаты труда персонала.

32. Основные этапы адаптации молодых специалистов.

33. Основные этапы процесса отбора персонала в организации: характеристика, кто проводит.

34. Оформление и содержание трудового договора.

35. Планирование персонала: характеристика понятия и содержание деятельности.

36. Планировка рабочих мест. Основные системы планирования помещений.

37. Подбор персонала и его профориентация.

38. Показатели качества и результативности труда.

39. Показатели экономической эффективности работы организации.

40. Понятие «стиль руководства». Типология стилей руководства.

41. Понятие и типы лидерства.

42. Предмет и содержание дисциплины «Основы управления персоналом».

43. Презентация: основные разделы, виды.

44. Принципы и методы расстановки персонала.

45. Принципы работы с персоналом в организации.

46. Психологические методы управления персоналом.

47. Психологическое тестирование как метод отбора персонала.

48. Резерв кадров. Принципы и методы подбора кандидатов в резерв.

49. Рекрутинговая деятельность: цель, задачи.

50. Ролевая структура коллектива.

51. Роль профсоюзов в защите трудовых прав работников.

52. Российский опыт развития философии организации.

53. Система управления персоналом организации. Её основные функции.

54. Системы оплаты труда.

55. Содержание программы трудовой адаптации.

56. Социально-экономические условия карьеры.

57. Социологические методы управления персоналом.

58. Способы административного воздействия на персонал.

59. Стадии деловой жизни человека.

60. Стимул: понятие, формы.

61. Сущность и классификация регламентов.

62. Сущность набора персонала и его этапы.

63. Теория лидерских качеств. Концепция лидерского поведения.

64. Техника личной работы: понятие, виды.

65. Типовые документы для оформления и приема на работу на предприятии. 66. Типовые модели служебной карьеры.

67. Типы власти в обществе. Стиль руководства.

68. Управление профессиональной карьерой персонала.

69. Философия организации, ее сущность и элементы.

70. Формула расчета эффективности работы персонала.

71. Функциональная структура.

72. Цели и критерии управления организацией.

73. Цели и методы собеседования.

74. Цель. Виды целей. Жизненные цели человека.

75. Этапы движения персонала.

**Перечень вопросов к дифференцированному зачету**

1. Понятие делопроизводства
2. Понятие документа
3. Функции документов
4. Виды документов
5. Назначение документов
6. Нормативная база делопроизводства
7. Методическая база делопроизводства
8. Унифицированные системы документации
9. Понятие государственной системы ДОУ
10. Цели государственной системы ДОУ
11. Понятие реквизита документа
12. Правила составления документов
13. Бланк письма
14. Общий бланк предприятия
15. Понятие организационных документов
16. Устав
17. Штатное расписание
18. Должностная инструкция
19. Понятие распорядительных документов
20. Приказы
21. Распоряжения
22. Протокол
23. Справка
24. Докладная записка
25. Объяснительная записка
26. Акт
27. Сопроводительное письмо
28. Письмо-приглашение
29. Информационное письмо
30. Рекламное письмо
31. Письмо-извещение
32. Письмо-подтверждение
33. Гарантийное письмо
34. Письма-ответы
35. Телеграмма
36. Телефонограмма
37. Документирование трудовых отношений
38. Резюме
39. Трудовой договор
40. Личные дела
41. Личные карточки
42. Приказы по личному составу
43. Трудовые книжки
44. Входящие документы
45. Исходящие документы
46. Внутренние документы
47. Регистрация документов
48. Контроль исполнения документов
49. Номенклатура дел
50. Формирование дел
51. Оформление дел
52. Подготовка к передаче на архивное хранение
53. Сроки хранения документов
54. Понятие коммерческой тайны
55. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения
56. Оформление доступа к конфиденциальной информации
57. Ответственность сотрудников, работающих с конфиденциальной информацией
58. Дополнение в трудовой договор работника
59. Обязательство о сохранении коммерческой тайны
60. Подписка при увольнении
61. Грифы секретности документа
62. Хранение списание и уничтожение документов.
63. Приказное делопроизводство в 18-19 веке.
64. Система коллежского делопроизводства.
65. Первое развитие делопроизводства.
66. Документы для принятия на работу.
67. Нормативно- правовые акты, регулирующие документооборот.
68. Унификация документов.
69. Документооборот в период с 1918 года.
70. Работа с документами строгой отчетности.
71. Агентский договор: основные положения
72. Дубликат и копия.
73. Классификация документов.
74. Номенклатура дел, содержание и использование.
75. Реквизиты.
76. Устав компанию.
77. Организация работы офиса.
78. Личное дело и характеристика.
79. Формирование комиссии по списанию документов

80. Регистрация документа и его индексация.

**Перечень вопросов к экзамену (квалификационному)**

1. Основные понятия делопроизводства.

2. Классификация документов.

3. Понятие «документ».

4. Функции документов.

5. Должностной состав службы ДОУ

6. Цели и задачи службы ДОУ. Структура службы ДОУ.

7. Электронные документы. Преимущества и недостатки.

8. Унифицированные системы документации. ОКУД.

9. Нормативно-методическая база делопроизводства.

10. Бланк документа

11. Реквизиты документа.

12. Организационно-распорядительная документация: классификация, виды документов, их назначение.

13. Особенности официально-делового стиля служебного документа.

14. Докладные и служебные записки: их назначение, реквизиты, правила написания текста.

15. Объяснительная записка: её назначение, реквизиты, правила написания текста. Действия руководства на объяснительную записку. Последствия отказа написания работником объяснительной записки.

16. Справка: разновидность справок, их реквизиты, правила написания текста.

17. Акт, его назначение, разновидности, реквизиты, особенности написания текста.

18. Протокол, его назначение, реквизиты, особенности написания текста. Краткий, полный протокол. Выписка из протокола.

19. Телефонограмма, её назначение, реквизиты, правила написания текста.

20. Заявление, его назначение, реквизиты, особенности написания текста.

21. Деловое письмо, его назначение, реквизиты, требования к тексту.

22. Виды деловых писем, их назначение, правила написания текста.

23. Характеристика и рекомендательное письмо: правила написания.

24. Электронное письмо (сообщение): правила написания.

25. Назначение и состав распорядительной документации.

26. Приказ: группы приказов, их назначение, сроки хранения.

27. Приказ: его реквизиты, требования к тексту.

28. Распоряжение, решение, постановление, указание: их назначение, реквизиты, требования к написанию текста.

29. Стадии подготовки проекта распорядительного документа.

30. Состав и назначение документов по личному составу.

31. Автобиография и резюме: назначение, правила написания.

32. Трудовой договор и дополнительное соглашение к нему: реквизиты, правила заполнения.

33. Трудовая книжка: правила заполнения.

34. Листок по учёту кадров: правила заполнения

35. Организационно-правовые документы: назначение, правила оформления.

36. Устав организации.

37. Правила. Правила внутреннего трудового распорядка.

38. Штатное расписание.

39. Инструкции. Должностная инструкция.

40. Положения.

41. Назначение и виды договоров.

42. Документооборот в организации.

43. Технология работы с входящими документами.

44. Технология работы с исходящими документами.

45. Технология работы с внутренними документами

46. Регистрация документов.

47. Контроль исполнения документов.

48. Номенклатура дел: виды, правила составления.

49. Формирование и оформление дел.

50. Экспертиза ценности документов.

51. Виды архивов.

52. Технические средства, применяемые в делопроизводстве.

53. «Персонал» и «человеческие ресурсы»: определение понятий, основные признаки.

54. Адаптация персонала: цели, задачи, методы.

55. Аттестация персонала, организация ее проведения.

56. Ведение переговоров: основные этапы, техника, рекомендации по ведению переговоров.

57. Виды обучения персонала. Отличия профессиональной подготовки от повышения квалификации.

58. Виды, причины и последствия конфликтов в трудовом коллективе.

59. Внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс разработки стратегии управления персоналом организации.

60. Государственное регулирование рынка труда.

61. Государственное регулирование системы оплаты труда.

62. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом.

63. Должностная инструкция: сущность, исходные документы для разработки.

64. Задачи и особенности кадровой политики в современных рыночных условиях.

65. Заработная плата. Структура оплаты труда.

66. Затраты на персонал. Оценка и анализ затрат.

67. История возникновения и развития управления персоналом

68. Кадровые агентства: организация деятельности, задачи.

69. Классификация и состав документации, используемой в управлении персоналом.

70. Классификация и характеристики рекрутинговых агентств.

71. Классификация персонала по категориям работников.

72. Классификация типов кадровой политики.

73. Коммуникации: понятие, виды, факторы. Эффективные коммуникации.

74. Место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

75. Методы отбора персонала.

76. Методы оценки деятельности работника.

77. Мотивация труда как элемент и функция управления персоналом: структура, функции, механизмы.

78. Мотивация: сущность, типы, эволюция.

79. Общая стратегия организации и стратегия управления персоналом: варианты взаимосвязи.

80. Организационная структура системы управления персоналом: уровни управления, основные функции.

81. Организация рабочего места. Рабочая зона. Паспорт рабочего места.

82. Основные методы управления персоналом.

83. Основные принципы оплаты труда персонала.

84. Основные этапы адаптации молодых специалистов.

85. Основные этапы процесса отбора персонала в организации: характеристика, кто проводит.

86. Оформление и содержание трудового договора.

87. Планирование персонала: характеристика понятия и содержание деятельности.

88. Планировка рабочих мест. Основные системы планирования помещений.

89. Подбор персонала и его профориентация.

90. Показатели качества и результативности труда.

91. Показатели экономической эффективности работы организации.

92. Понятие «стиль руководства». Типология стилей руководства.

93. Понятие и типы лидерства.

94. Предмет и содержание дисциплины «Основы управления персоналом».

95. Презентация: основные разделы, виды.

96. Принципы и методы расстановки персонала.

97. Принципы работы с персоналом в организации.

98. Психологические методы управления персоналом.

99. Психологическое тестирование как метод отбора персонала.

100. Резерв кадров. Принципы и методы подбора кандидатов в резерв.

101. Рекрутинговая деятельность: цель, задачи.

102. Ролевая структура коллектива.

103. Роль профсоюзов в защите трудовых прав работников.

104. Российский опыт развития философии организации.

105. Система управления персоналом организации. Её основные функции.

106. Системы оплаты труда.

107. Содержание программы трудовой адаптации.

108. Социально-экономические условия карьеры.

109. Социологические методы управления персоналом.

110. Способы административного воздействия на персонал.

111. Стадии деловой жизни человека.

112. Стимул: понятие, формы.

113. Сущность и классификация регламентов.

114. Сущность набора персонала и его этапы.

115. Теория лидерских качеств. Концепция лидерского поведения.

116. Техника личной работы: понятие, виды.

117. Типовые документы для оформления и приема на работу на предприятии.

118. Типовые модели служебной карьеры.

119. Типы власти в обществе. Стиль руководства.

120. Управление профессиональной карьерой персонала.

121. Философия организации, ее сущность и элементы.

122. Формула расчета эффективности работы персонала.

123. Функциональная структура.

124. Цели и критерии управления организацией.

125. Цели и методы собеседования.

126. Цель. Виды целей. Жизненные цели человека.

127. Этапы движения персонала.

128. Цели управления гостиничным предприятием.

129. Задачи управления гостиничным предприятием.

130. Теоретические основы управления.

131. Методологические основы управления.

132. Уровни управления гостиничным предприятием.

133. Функции управления гостиничным предприятием.

134. Связующие процессы управления гостиничным предприятием.

135. Организационные структуры управления.

136. Принципы построения организационной структуры управления гостиничным предприятием.

137. Выбор организационной структуры гостиничного предприятия.

138. Службы гостиницы и их характеристики.

139. Власть и влияние менеджера гостиницы предприятия.

140. Стили руководства и лидерства.

41. Эффективное проведение совещаний.

142. Характеристика и особенности гостиничных услуг.

143. Качество услуги как объект управления.

144. Оценка качества гостиничного обслуживания.

145. Стандартизация услуг.

146. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия.

147. Методы анализа гостиничного предприятия.

148. Оценки факторов риска гостиничного предприятия.

149. Функции логистического менеджмента.

150. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.

151. Управление внутренними конфликтами.

152. Управление внешними конфликтами.

153. Управление стрессами.

154. Проблема кадров в управлении.

155. Поиск персонала гостиничного предприятия.

156. Отбор персонала гостиничного предприятия.

157. Наем персонала гостиничного предприятия.

158. Обучение персонала гостиницы.

159. Развитие персонала гостиницы.

160. Оценка управленческого персонала гостиницы.

161. Методы оценки эффективности управления гостиничным предприятием.

162. Основные показатели функционирования и управления гостиничным предприятием.

163. Общая характеристика психологических аспектов управления гостиничным предприятием.

**Пример практической ситуации на экзамен**

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

Ситуация «Да, но».

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

2. Охарактеризуйте общие компетенции специалиста по туризму