	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Южно-Уральский государственный колледж»
	Учебно-методический отдел
	Методические материалы
	Методические рекомендации

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО МДК 04.01 « УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»

для обучающих по специальности 43.02.10 Туризм

Челябинск, 2019

Разработал	Преподаватель	ТоргашоваТ.П..	
Проверил	Зав отделением «Туризм и гостиничный сервис»	Агеева И.С.	
Согласовал	Зам.директора по учебно-методической работе	Манапова О.Н.	
Версия: 01	Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки. Дата и время распечатки:	Экземпляр № 01	1 из13

ББК 74.57

Торгашова Т.П. *МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО МДК 04.01 «УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ» для обучающих по специальности 43.02.10 Туризм*

Издательский центр ГБПОУ ЮУГК, 2019. –.

Рассмотрена на заседании отделения «Туризм и гостиничный сервис»

Рекомендовано к изданию методическим советом ГБПОУ «ЮУГК»

Протокол от « » 2019г. №____

Методические указания по выполнению контрольной работы студентов содержат:

-требования к оформлению контрольной работы;

-рекомендации по выполнению контрольной работы с указанием способа определения варианта контрольной работы;

-задания к контрольной работе по 10 вариантам;

-перечнем управленческих ситуаций;

-основную и дополнительную литературу.

Методические указания предназначены для студентов очной формы обучения.

Содержание:

	Содержание	Страница
1.	Пояснительная записка	4-5
2.	Требования к оформлению контрольной работы	5-6
3.	Рекомендации по выполнению контрольной работы, варианты заданий	6-9
4.	Перечень учебно-методического и информационного обеспечения	9
5.	Перечень управленческих ситуаций	10-12
6.	Образец титульного листа	13

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по «МДК04.01. Управление деятельностью функционального подразделения» предназначены для студентов по специальности 43.02.10 Туризм.

Контрольная работа является одним из видов самостоятельной учебной работы студентов, формой контроля освоения ими учебного материала по модулю, уровня освоения профессиональными компетенциями.

Выполнение контрольной работы носит совершенно самостоятельный характер. Самостоятельность работы и творческое применение приобретенных знаний при выполнении домашней контрольной работы способствует углубленному изучению модуля, выработки умений обобщать изучаемый материал и аргументировать выводы, точно и грамотно излагать свои мысли. Выполнение контрольной работы формирует учебно-исследовательские навыки, закрепляет умение самостоятельно работать с первоисточниками, помогает усвоению важных разделов основного курса программы ПМ04.01.

В результате подготовки к выполнению контрольной работы по МДК 04.01 «Управление деятельностью функционального подразделения» студенты должны приобрести следующие умения и знания:

Уметь :собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;

использовать различные методы принятия решений;

составлять план работы подразделения;

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

работать в команде и осуществлять лидерские функции;

осуществлять эффективное общение;

проводить инструктаж работников;

контролировать качество работы персонала;

контролировать технические и санитарные условия в офисе;

управлять конфликтами;

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

собирать информацию о качестве работы подразделения;

оценивать и анализировать качество работы подразделения;

разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;

внедрять инновационные методы работы;

знать:

значение планирования как функции управления;

методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;

виды планирования и приёмы эффективного планирования;

эффективные методы принятия решений;

основы организации туристской деятельности;

стандарты качества в туризме;

приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;

методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;

принципы эффективного контроля;

основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;

методику проведения презентаций;

основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения;

инновации в сфере управления организацией туристской индустрии

Настоящие методические рекомендации направлены на формирование следующих профессиональных компетенций:

Планировать деятельность подразделения

Организовывать и контролировать деятельность подчинённых.

Настоящие методические указания содержат:

-требования к оформлению контрольной работы,

-рекомендации по выполнению контрольной работы со способом определения варианта контрольной работы,

-задания к контрольной работе по 10 вариантам

-перечнем управленческих ситуаций 10вариантов

2. Требования к оформлению контрольной работы

Оформляется домашняя контрольная работа на листах формата А4, которые скрепляются между собой в папку с файлами. Размер шрифта текста работы — 14 пунктов, шрифт Times New Roman. Выравнивание текста — по ширине, с расстановкой переносов. Межстрочный интервал — 1,5. Страницы работы должны иметь поля: левое — 30 мм, нижнее и верхнее —

по 20 мм, правое — 15 мм. Рекомендуемый объем работы — от 20 до 30 страниц (включая приложения и библиографический список).

В работе нужно соблюдать поля для замечаний: 2см. правое поле; в печатном виде по стандарту. Страницы в работе должны быть пронумерованы на верхнем поле посередине. Работа начинается с титульного листа. (приложение 2)

В конце домашней контрольной работы перечисляется использованная литература /фамилия и инициалы автора, полное наименование учебника или брошюры, место издания, издательство, год издания.

3.Рекомендации по выполнению контрольной работы

Работа составлена в 10 вариантах.

Вариант определяется студентом по начальной букве своей фамилии.

Вариант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Начальная буква фамилии студента	А Л Х	Б М Ц	В Н Ч	Г О Ш	Д П Щ	Е Р Э	Ж С Ю	З Т Я	И У	К Ф

Контрольная работа состоит из трех заданий:

П**ервое задание** раскрыть содержание теоретического вопроса.

Второе задание –решение управленческих ситуаций.

Третье задание - Творческое задание. Требуется применить теоретических знаний по МДК 04.01., творческого мышления к конкретной ситуации.

ВАРИАНТ 1

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса.

Лидерство и власть. Имидж менеджера.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №1,2

Задание 3 Творческое задание

Разработайте свою модель личных и деловых качеств, которыми должен обладать менеджер по туризму.

ВАРИАНТ 2

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса.

Конфликты в коллективе, их виды и пути их преодоления. Природа и причины стрессов.

Задание 2 Решить управленческие ситуации № 2,3

Задание 3 Творческое задание

Опишите конфликтную ситуацию в вашей организации, и как она разрешилась.

ВАРИАНТ 3

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Понятие, типы и характеристика организационных структур управления в туризме.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №5,6

Задание 3 Творческое задание

Опишите структуру туристической фирмы и дайте рекомендации по ее усовершенствованию.

ВАРИАНТ 4

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Система методов управления в индустрии туризма.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №7,8

Задание 3 Творческое задание

Опишите основные методы управления в организации, где Вы работаете.

ВАРИАНТ 5

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Мотивация и иерархия потребностей. Процессуальные теории мотивации.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №9,10

Задание 3 Творческое задание

Разработайте ряд мотивирующих факторов для обучения в колледже и расположите их в порядке важности для Вас, начиная с самого важного № 1.

ВАРИАНТ 6

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Сущность и значение планирования как функции управления в туризме.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №1,3

Задание 3 Творческое задание

Опишите какой вид контроля качества работы различного персонала в вашей в туристической фирме

ВАРИАНТ 7

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №2,5

Задание 3 Творческое задание

Опишите, какие виды общения использует Ваш руководитель в своей деятельности.

ВАРИАНТ 8

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Контроль за качеством работы подчиненных

Задание 2 Решить управленческие ситуации №3,6

Задание 3 Творческое задание

Какие виды информации используются при управленческом общении Вашим вышестоящим начальником?

ВАРИАНТ 9

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Инновационная деятельность в туристской сфере.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №4,7

Задание 3 Творческое задание

Какой стиль управления у вашего руководителя.

ВАРИАНТ 10

Задание 1 Раскрыть содержание теоретического вопроса

Роль факторов внутренней и внешней среды предприятия в управлении им.

Задание 2 Решить управленческие ситуации №5,9

Задание 3 Творческое задание

Опишите формы и методы контроля на Вашем предприятии.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Рабочая программа ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации для профессий и специальностей среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»

2. Баскаков В.А. «Менеджмент», ЧЭК, 2010– 74с.

3. Баскаков В.А. «Менеджмент», Электронное учебное пособие, ЧЭК 2010. – 124с.

4. Мазури и др. «Эффективный менеджмент», М.: Высшая школа, 2011.– 123с.

5. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.

6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев и др. Менеджмент туризма М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.

7. О.С. Виханский, А.И. Наумов практикум по курсу «Менеджмент» Москва, Гардарики, 2002 год.

8. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры управления. Под редакцией Страховой О.А. СПБ, Питер, 2001 год.

9. Кабушкин Н.И. «Основы менеджмента» Учебное пособие, 3-е издание, Минск, «Новое издание», 2000 год.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

«Управленческие ситуации»

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, руководитель турагентства, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Ваш вариант поведения?

A. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение моего задания.
B. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
C. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые без согласования со мной.
D. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного начальника и вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо начать срочно работу. Ваш вариант поведения

A. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
B. Сначала буду выполнять здание наиболее важное на мой взгляд.
C. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
D. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуация3

Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой, чтобы Вы разобрались и поддержали его позицию. Ваш вариант поведения

A. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения – это их личное дело.
B. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
C. Прежде всего лично попытаюсь разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
D. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4

В самый напряженный период завершения проекта по разработке тура совершен неблаговидный поступок в агентстве. Нарушена трудовая дисциплина, в результате чего пострадало дело. Руководителю неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте руководителя?

A. Оставлю выяснения фактов по этому инциденту до окончания выполнения задания.

B. Заподозренных в поступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.
C. Сообщу о случившемся тем из коллег, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.
D. После окончания рабочего дня проведу собрание, публично потребую выявления виновных и их наказания.

Ситуация5

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами.
Кого бы вы выбрали?

A. Первый стремится, прежде всего, к тому, чтобы наладить доброжелательные отношения в коллективе, создать на работе атмосферу доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.
B. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.
C. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в своих должностных обязанностях, требователен к подчиненным.
D. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели. Всегда стремиться довести начатое дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Ситуация 6

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником. Кого бы вы выбрали?

A. Первый быстро соглашается с мнением или расположением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнять все его задания.
B. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.
C. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает, неуживчив, труден в контакте.
D. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, но не любит, когда ему мешают.

Ситуация 7

Когда Вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, во время отдыха, к чему Вы более склонны?

A. Вести разговоры близкие Вам по деловым и профессиональным интересам.
B. Задавать тон беседе, уточнять мнение по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.
C. Разделять общую тему разговоров, навязывать свою точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать своих собеседников.

D. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

Ситуация 8

Подчиненный второй раз не выполнил Ваше задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится.

Ваше действия

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности работника на собрании коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

Ситуация 9

Подчиненный игнорирует Ваши советы и указания, делает все по своему, не обращая внимание на замечания, не исправляя того, на что Вы ему указываете.?????

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, постараюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива, пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

I'. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Ситуация 10

В турфирме, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить контакт со сторонниками нового, не принимая доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя па соперников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой де-

ятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Приложение 2

Образец титульного листа

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»

Контрольная работа

ПО МДК 04.01. «УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»

Выполнил: _____

Курс, группа _____

Специальность _____

Проверил: Торгашова Т.П.

Дата _____

2021-2022