Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

Фонд оценочных средств

для оценки результатов освоения

МДК 04.01 «Управление деятельностью функциональных подразделений»

основной профессиональной образовательной программы

по специальности 43.02.10 Туризм

2019

ТЕСТ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
по МДК 04.01 «Управление деятельностью функциональных подразделений»
по специальности 43.02.10 Туризм

Инструкция к тесту

Цель тестирования: тест предназначен для итогового контроля качества усвоения основных вопросов по курсу.

Для успешного прохождения тестирования обучающийся ***должен знать:*** Структуры управления;, принципы, функции, методы, стили управления; структуру трудового коллектива; основные принципы и методы работы в коллективе; деловые качества руководителя, имидж, основные финансовые показатели работы подразделения (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); этапы подготовки делового совещания, публичного выступления, презентации.

Результат:

Воспроизводит определения менеджмента и менеджера, структуру управления, формулы для расчета рентабельности, себестоимости услуг. Перечисляет основные принципы управления, функции и методы управления, стили управления, виды организаций, структуры управления, этапы подготовки публичного выступления, виды планов работы подразделения.

Уметь:

Использовать в профессиональной деятельности современные технологии управления персоналом, организовывать работу подчиненных, мотивировать исполнителей на повышение качества труда, принимать эффективные решения, рассчитывать и анализировать основные финансовые показатели деятельности организации (подразделения), составлять плана работы подразделения

Результат:

Современные направления в управлении персоналом определяет в соответствии с новой системой взглядов на управление, известной как «тихая управленческая революция»; методы управления персоналом определяет в соответствии с классификацией от их содержания, направленности и организационной формы; формы и виды стимулирования соотносит в соответствии установленной классификацией; устанавливает правильную последовательность этапов принятия управленческого решения в соответствии с установленным алгоритмом, основные финансовые показатели деятельности подразделения рассчитывает в соответствии с формулами.

Уважаемые студенты!

Тест состоит из 36 тестовых заданий. В тесте использованы тестовые задания различной формы, однотипные задания сгруппированы в блоки. В начале каждого блока заданий имеется инструкция, указывающая на действия, которые Вы должны выполнить для успешного решения тестовых заданий.

При выполнении заданий с формулировкой «*Выберите правильный вариант ответа*» Вы должны выбрать *один* правильный ответ из предложенных.

При выполнении заданий с формулировкой «*Выберите несколько правильных вариантов ответа*» Вы должны выбрать *два и более* правильных ответов из предложенных.

При выполнении заданий с формулировкой *«Дополните предложение»*, одному пропуску соответствует только одно слово.

При выполнении заданий с формулировкой «*Установите соответствие*» Вы должны найти связи между позициями первого и второго столбиков, одной позиции первого столбика соответствует одна или несколько позиций второго. Повтор используемых позиций не допустим.

При выполнении заданий с формулировкой «В*ставьте пропущенное слово»,* одному пропуску соответствует только одно слово.

При выполнении заданий с формулировкой «*Установите правильную последовательность*» необходимо расставить предложенные позиции в нужной последовательности и отразить в бланке ответа.

Вид тестирования – бланковое, с использованием многоразовых бланков теста. Студент выполняет тест на отдельном бланке. В бланк заносится ФИО, номер группы, вариант, номера заданий и соответствующие им буквенные обозначения правильных (правильного) ответов.

Время тестирования - 45 мин.

Выберите один правильный вариант ответа

1. ЦЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЭТО

А) видение будущего, которое желательно достичь
Б) желательное, необходимое и возможное состояние управляемой системы
В) результат, на достижение которого направлено управление
Г) объективная тенденция развития организации

2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ФАЗЫ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

А) выбор оптимального варианта решения
Б) уяснение проблемы
В) постановка задачи
Г) разработка вариантов решения

3. РУКОВОДИТЕЛЬ, ПРИДЕРЖИВАЮЩИЙСЯ АВТОРИТАРНОГО СТИЛЯ УПРАВЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕТ ВЛАСТЬ, ОСНОВАННУЮ НА:

А) вознаграждении
Б) принуждении
В) убеждении
Г) компромиссе

4. ЭТАП УПРАВЛЕНИЯ, НА КОТОРОМ ПРИНИМАЕТСЯ РЕШЕНИЕ О РАСПРЕДЕЛЕНИИ ПОЛНОМОЧИЙ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЯМИ

А) планирования
Б) контроля
В) исследования
Г) организации

5. ПРОЦЕСС ДЕЛЕГИРОВАНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ - ЭТО

А) передача ответственности нижестоящему руководителю
Б) передача полномочий нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
В) передача полномочий и ответственности нижестоящему руководителю
Г) назначение нового руководителя и передача ему всей ответственность

6. ЭТАПЫ, ИЗ КОТОРЫХ СОСТОИТ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

А) предварительного и заключительного

Б) предварительного, текущего и заключительного
В) только из текущего контроля
Г) текущего и заключительного

7. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ МОТИВАЦИИ
А) система заработной платы и премирования
Б) издание приказов и распоряжений
В) внушение убеждение

8. ВНЕШНЯЯ СРЕДА ХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ
А) сложностью, масштабностью, предсказуемостью
Б) стабильностью, предсказуемостью, управляемостью
В) сложностью, непредсказуемостью, подвижностью

9. ФАКТОРЫ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЕ ОРГАНИЗАЦИИ:
А) цели, задачи, технология, реклама, персонал
Б) потребители, поставщики, местные органы управления
В) цели, задачи, технология, структура, персонал

10. ЦЕЛЬ АНАЛИЗА ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИИ
А) определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
Б) определить ресурсный потенциал организации
В) определить сильные и слабые стороны организации

Выберите несколько правильных вариантов ответа

11. ВТОРИЧНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА
А) признание и самоутверждение
Б) физиологические потребности
В) самовыражение
Г) безопасность и защищенность
Д) принадлежность и причастность

12. ПЕРВИЧНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА
А) безопасность и защищенность
Б) физиологические потребности
В) принадлежность и причастность
Г) самовыражение
Д) признание и самоутверждение

13. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА
А) мотивация
Б) планирование
В) контроль
Г) финансирование

14. ЭЛЕМЕНТЫ ИМИДЖА РУКОВОДИТЕЛЯ, ПРИДЕРЖИВАЮЩЕГОСЯ АВТОРИТАРНОГО СТИЛЯ УПРАВЛЕНИЯ
А) яркие краски в одежде

Б) классический стиль кабинета
В) строгий деловой костюм
Г) доброжелательную атмосферу общения

15. ОРГАНИЗАЦИОННО-РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ

А) инструкция
Б) приказ
В) убеждение
Г) премирование

Установите соответствие

16.СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ	ХАРАКТЕРИСТИКИ
1. Линейно-функциональная (штабная)	А) тип организационной структуры, которая организуется путем совмещения структур двух типов: линейной и программно-целевой
2.Матричная	Б) иерархическая система руководителей, каждый из которых осуществляет единоличное управление подчиненными ему руководителями нижестоящей ступени, выполняя все функции управления
3.Линейная	В) иерархическая система линейных руководителей, при каждой из которых имеется штаб (аппарат) управления, состоящий из отделов, специализирующихся на выполнении отдельных функций управления
	Д) единоличное управление подчиненными, выполняя все функции управления

17.

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1.Коммуникация	А) процесс обмена информацией в организации
2.Коммуникационный процесс	Б) соединение определенным образом участков процесса с помощью информационных потоков
3. Коммуникационная сеть	В) знание закономерностей процесса общения и умение общаться с людьми, вступать в контакт, быстро адаптироваться к новым условиям
4.Коммуникативная компетентность	Г) последовательность взаимосвязанных этапов, необходимых для осуществления информационного обмена
	Д) Делегирование полномочий и адаптация к новым условиям

18.

ВИДЫ МОТИВАЦИИ	ФАКТОРЫ МОТИВАЦИИ
1. Внутренняя мотивация	А) заработная плата
2. Внешняя мотивация	Б) условия работы
	В) дополнительные льготы и выплаты
	Г) продвижение по службе

Д) содержание работы
Е) результаты деятельности
Ж) понимание цели деятельности
З) стиль управления

Дополните предложение. Одному пропуску соответствует одно или несколько слов.

19. СТОЛКНОВЕНИЕ ВЗГЛЯДОВ, ИНТЕРЕСОВ, ОТСУТСТВИЕ СОГЛАСИЯ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБМЕНА МНЕНИЯМИ НАЗЫВАЕТСЯ _____

20. СТИЛЬ РУКОВОДСТВА – ОСНОВАНЫЙ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ НА ИНИЦИАТИВЕ КОЛЛЕКТИВА, А НЕ РУКОВОДИТЕЛЯ НАЗЫВАЮТ _____

21. КОНФЛИКТ – ЭТО _____ .

Напишите

22. МОТИВАТОРЫ ДЛЯ МОЛОДОГО СПЕЦИАЛИСТА ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, ОКОНЧИВШЕГО ССУЗ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ТУРИЗМ»

1)
2)
3)
4)
5)

23. ГРУППУ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ, ЕСЛИ РУКОВОДИТЕЛЬ ИСПОЛЬЗУЕТ ЭЛЕМЕНТЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА РАБОТНИКОВ: МАТЕРИАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ, УЧАСТИЕ В ПРИБЫЛЯХ, МАТЕРИАЛЬНЫЕ САНКЦИИ.

А)

24. ВИД ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА, ЕСЛИ РУКОВОДИТЕЛЬ ИСПОЛЬЗУЕТ ФОРМУ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПОДЧИНЕННОГО –ПРИКАЗ.

А)

25.ВИД СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА, ЕСЛИ РАБОТНИКУ ОБЪЯВЛЕНА БЛАГОДАРНОСТЬ

А)

26. АКТИВНЫЕ СПОСОБЫ ПОИСКА ПЕРСОНАЛА

1)
2)
3)

27. ПАССИВНЫЕ СПОСОБЫ ПОИСКА ПЕРСОНАЛА:

1)
2)
3)
4)

28. ЭТАПЫ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ:

1)

2)
3)
4)
5)

29. ФОРМУЛУ ДЛЯ РАСЧЕТА КОЭФФИЦИЕНТА ПРИБЫЛЬНОСТИ (РЕНТАБЕЛЬНОСТИ).

Рассчитайте

30. ПОСТОЯННЫЕ ЗАТРАТЫ ЗА ПЛАНОВЫЙ ПЕРИОД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРОПЕРАТОРА, ПРИ УСЛОВИИ, ЧТО ПЛАНОВЫЙ ГОДОВОЙ ОБЪЕМ ПОСТОЯННЫХ ЗАТРАТ СОСТАВЛЯЕТ 1000 000 РУБ., КОЛИЧЕСТВО ВИДОВ ОРГАНИЗУЕМЫХ ТУРОВ – 4.

ТУР №1: ПЕРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ НА ЕДИНИЦУ ПРОДУКТА 20000 РУБ. ОБЪЕМ ПРОДАЖ 100 ПУТЕВОК.

ТУР №2: ПЕРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ НА ЕДИНИЦУ ПРОДУКТА 7000 РУБ. ОБЪЕМ ПРОДАЖ 40 ПУТЕВОК.

ТУР №3: ПЕРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ НА ЕДИНИЦУ ПРОДУКТА 50000 РУБ. ОБЪЕМ ПРОДАЖ 20 ПУТЕВОК.

ТУР №4: ПЕРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ НА ЕДИНИЦУ ПРОДУКТА 30000 РУБ. ОБЪЕМ ПРОДАЖ 50 ПУТЕВОК.

А)

31. ПОРОГ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ И ЗАПАС ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, ЕСЛИ ВЫРУЧКА ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРОВ СОСТАВИЛА 14202 ТЫС.РУБ., ПОЛНАЯ СЕБЕСТОИМОСТЬ РЕАЛИЗОВАННЫХ УСЛУГ 13453 ТЫС.РУБ., СУММА ПЕРЕМЕННЫХ ЗАТРАТ 4113 ТЫС.РУБ., СУММА ПОСТОЯННЫХ ЗАТРАТ 9340 ТЫС.РУБ.

А)

Ситуационное задание

*Вы – менеджер туристической фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза***.**

Определите

32. ЗНАЧЕНИЕ ДАННОГО ЖЕСТА

А)

33. ПРИЧИНЫ «ЗАКРЫТОЙ ПОЗА» ПАРТНЕРА

А)

34. ДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРА В ДАННОЙ СИТУАЦИИ

А)

В Вашем коллективе работает Татьяна Алексеевна – специалистом по туризму, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в

любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу

Определите

35. ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ТАТЬЯНЫ АЛЕКСЕЕВНЫ СОГЛАСНО ПИРАМИДЕ МАСЛОУ?

А)

36. СПОСОБЫ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ЭТИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

А)