

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»  
Институт экономики и предпринимательства

**Т.В. Зыкова**

**Методические указания по организации самостоятельной  
работы профессионального модуля**

**ПМ.4 «УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Рекомендовано методической комиссией института экономики и  
предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по  
специальности среднего профессионального образования  
43.02.10 «Туризм»

Нижний Новгород  
2017

УДК 657.2.016

ББК 65.052.23

Методические указания по выполнению самостоятельной работы профессионального модуля «Управление функциональным подразделением организации». Автор: Т.В. Зыкова: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. - с. 18

Рецензент: Воробьева Ирина Васильевна - Старший специалист ООО «Корал Тревел Регионы».

В настоящем учебно-методическом пособии определены задания для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению. Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»

Ответственный за выпуск:  
председатель методической комиссии ИЭП ННГУ  
к.э.н., доцент Летягина Е.Н.

УДК 657.2.016

ББК 65.052.23

© Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный  
Университет им. Н.И. Лобачевского, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка к методическим указаниям по выполнению самостоятельной работы | 4  |
| 2. Результаты освоения профессионального модуля  | 5  |
| 3. Организация самостоятельной работы  | 7  |
| МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения                       | 7  |
| МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства                        | 10 |
| 4. Контроль самостоятельной работы   | 14 |
| Источники литературы, подлежащие изучению  | 15 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К МЕТОДИЧЕСКИМ УКАЗАНИЯМ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данные методические рекомендации направлены на организацию самостоятельной работы студентов по профессиональному модулю ПМ4 «Управление функциональным подразделением организации» по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение материала профессионального модуля.

*Цель самостоятельной работы* - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

### *Изучение понятийного аппарата дисциплины*

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии.

### *Углубленное изучение тем*

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

### *Работа над основной и дополнительной литературой*

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

### *Самоподготовка к практическим занятиям*

При отработке практических заданий студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;

- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного практического занятия;
- 6) подготовить краткое сообщение по каждому заданию.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

*Самостоятельная работа студента при подготовке к квалификационному экзамену по профессиональному модулю.*

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов по туризму.

В начале курса рекомендуется внимательно изучить рабочую программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

*Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет*

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы разработаны в соответствии с программой ПМ4 «Управление функциональным подразделением организации» по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) и относится к профессиональному модулю профессионального цикла.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – управление функциональным

подразделением организации, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| <b>Код</b> | <b>Наименование результата обучения</b>  |
|------------|--|
| 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 квалификации.    |
| ОК 9.      | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.  |

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

#### МДК 4.1. Управление деятельностью функционального подразделения

##### Тема 1.2. Туристская организация (подразделение) как объект управления

**Цель:** ознакомиться с классификацией туристских организаций

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.1, ПК4.2*

##### **Задание 1.**

Приведите примеры туристских организаций, действующих на рынке Нижнего Новгорода, которые относятся к туроператорам и турагентам. Предложите другие признаки, по которым можно классифицировать данные организации.

**Задание 2.** Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Что такое организация? Какие общие характеристики существуют у всех организаций?
2. Какие туристские организации действуют на рынке туристских услуг?
3. Какую роль играет руководитель туристской организации (подразделения)?
4. Какую роль играют инновации в сфере управления туристскими организациями?

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме и устные ответы.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>
2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>
3. Конспект лекций.

##### Тема 1.3. Планирование как функция управления

**Цель:** систематизировать знания по планированию работы туристской организации (подразделения)

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.1*

**Задание 1.** Напишите, что означают следующие принципы планирования:

- принцип своевременности;
- принцип комплексности;
- принцип рациональности.

**Задание 2.** Проанализируйте миссию российского туроператора «Райзербюро ВЕЛЬТ», специализирующегося на организации деловых поездок для российских и иностранных бизнесменов, а также туристов в крупные города РФ, которая выражена в нескольких фразах:

- содействовать развитию деловых и культурных связей между государствами и людьми;

- содействовать созданию имиджа России как полноправного и надежного делового партнера, привлекательного с точки зрения развития международных, деловых связей и культурно-исторического наследия;

- создавать систему гостеприимства, отвечающую требованиям качества мировых стандартов.

Оцените насколько эта миссия соответствует предъявляемым требованиям.

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>

2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

3. Конспект лекций.

#### **Тема 1.4. Организация деятельности подразделения**

**Цель:** систематизировать знания по организационной структуре туристской организации, содержанию должностных инструкций

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.2*

**Задание 1.**

Законспектируйте на основе приложений ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов» основные отделы (подразделения), которые могут быть в туристских организациях. Выпишите основные задачи данных отделов (подразделений)

**Задание 2.** Выписать основные должности туроператорских и турагентских предприятий. Запишите основные виды работ (функции) должностей, входящих в различные отделы.

**Задание 3.** Законспектировать основные положения должностной инструкции менеджера по выездному туризму.

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме, копии должностных инструкций.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на задания; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>

2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>



3. Управление персоналом: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=307226>
4. Конспект лекций.

### **Тема 1.5. Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами**

**Цель:** раскрыть основные понятия темы, систематизировать знания.

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.2*

**Задание 1.** Продумайте, как соотносятся понятия «мотив» и «стимул».

Проанализируйте с этой точки зрения следующие высказывания:

«Я убежден, что жизнь любого человека должна быть наполнена постоянными и неожиданными стимулами, которые будут побуждать его держаться каждый раз на самом высоком уровне» - Вашингтон Букер Тальяферро (1858-1915) - идеолог негритянской буржуазии в США.

«Он был уверен, что в ХХХХ и ХХХХ не подведу. Деньги и вера всегда были сильной мотивацией» - Дэн Браун. Код да Винчи [1]

**Задание 2.** Прочитайте следующую притчу и ответьте о том, какая мотивация у этих людей:

На стойке работали три человека. Занимались все одним и тем же, но когда их спросили, что они делают, то ответы оказались разными. Один сказал: «Я кладу кирпичи». Другой: «Я зарабатываю себе и своей семье на жизнь». А третий ответил: «Я строю храм, который простоят века».[1]

**Задание 3:** Ответьте на следующие вопросы:

1. Что такое «мотивация»? Какие существуют виды мотивации?
2. Чем отличаются процессуальные и содержательные теории мотивации?
3. Какие методы можно использовать для мотивации сотрудников подразделений туристской организации?

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>

2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

3. Конспект лекций.

### **Тема 1.7. Контроль деятельности организации (подразделения): качество работы и анализ финансовых результатов деятельности**

**Цель:** систематизировать знания по методам оценки труда сотрудников руководителем подразделения (организации)

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.2*

**Задание 1.** Проанализируйте предложенные ниже методы, варианты оценки труда сотрудников туристской организации (подразделения) и выберите, какие из них в большей степени соответствуют для представленных в таблице.

Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства:

1. Эффект ореола.
2. Эффект камертона.
3. Центральная тенденция.
4. Эффект новизны.
5. Влияние срока службы.
6. Общая оценка.
7. Жесткая оценка.
8. Конкурентная оценка.

Подробнее о методах в источнике: [1, с. 250-255].

| Описание ситуации   | Метод оценки |
|---|--------------|
| Пример:<br>В турфирме сложилась достаточно напряженная ситуация, которую характеризует высокий уровень конфликтов   | Общая оценка |
| Большинство сотрудников отдела внутреннего туризма показало хорошие результаты деятельности, достигнув удовлетворительных значений запланированных показателей                  |              |
| Менеджер по направлению «Италия» обеспечил увеличение продаж по данному направлению, являющемуся одним из самых важных для турфирмы   |              |
| Руководитель отдела образовательного туризма, получивший от директора турфирмы не слишком высокую оценку своих результатов, связывает с ней результаты работы своих подчиненных |              |

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>
2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>
3. Конспект лекций.

## **МДК 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства**

### **Тема 2.2. Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)**

**Цель:** систематизировать знания по правилам оформления документов туристской организации

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.3*

**Задание 1.** Подготовьте перечень документов, входящих в системы документации туристского предприятия. Определите назначение каждого документа.

**Задание 2.** Оформите реквизит «Адресат» в письме, направляемом в Комитет Государственной Думы по туризму и спорту, расположенный по адресу: 103265, Москва, л. Охотный ряд, д.1 (председатель Иванов И.И.) всеми способами, которые допускает стандарт.

**Задание 3.** Приказ визирует главный бухгалтер туристской организации А.А. Алексеева. Как должна выглядеть виза?

**Задание 4.** Оформите реквизит «отметка о наличии приложений», если прилагаются акт комиссии и каталог «Санатории и пансионаты России».

**Задание 5.** Ответьте на вопросы:

1. Какие виды бланков может использовать туристская организация?
2. Обязателен ли для использования туристской организацией ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>
2. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Е.В. Гладий. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=304633>
3. Конспект лекций.

### **Тема 2.3. Основные операции делопроизводства**

**Цель:** систематизировать знания по организации работы с документами туристской организации

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.3*

**Задание 1.** Подготовьте пример оформления обложки дела.

**Задание 2.** Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. С помощью каких средств осуществляется прием (доставка) корреспонденции в туристскую организацию?
2. Какие этапы включает работа с входящими документами туристской организации?
3. Какие этапы включает работа с исходящими документами туристской организации?
4. Какие этапы включает работа с внутренними документами туристской организации?

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>

2. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Е.В. Гладий. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=304633>

3. Конспект лекций.

#### Тема 2.4. Современные технические средства в офисе туристской организации (подразделения)

**Цель:** систематизировать знания по техническим средствам, которыми оснащается офис туристской организации

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.3*

**Задание 1.** Подготовьте перечень средств, необходимых для работы офиса туристской организации. Включите в этот перечень средства связи, компьютерную и множительную технику.

**Задание 2.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Какую роль играет офисная организационная техника в деятельности туристской организации?

2. Что относится к множительной технике?

3. Что относится к средствам связи?

4. Какие преимущества приобретения туристской организацией устройства МФУ, в котором Принтер, сканер и копир три в одном?

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>

2. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Е.В. Гладий. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=304633>

3. Конспект лекций.

#### Тема 2.5. Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения)

**Цель:** систематизировать знания по плановой и отчетным системам документации

*Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК4.3*

**Задание 1.** Подготовьте план работы турагентства на 2017 год, включив в него следующие пункты:

| Статья расходов  | Стоимость, руб.   |
|--|-------------------|
| Регистрация юридического лица и оформление необходимых разрешительных документов для турагентской деятельности | 20 000 - 25 000   |
| Мебель и подготовка офиса к продажам   | 50 000 - 100 000  |
| Оргтехника и средства связи  | 100 000 - 150 000 |
| Разработка фирменного стиля  | 15 000 - 25 000   |

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| Разработка и регистрация сайта   | 25 000 - 100 000 |
| Регистрация товарного знака      | 30 000 - 50 000  |
| Обучение сотрудников             | 5000 - 30 000    |
| Дополнительные возможные расходы | 50 000           |

Недостающие реквизиты оформите самостоятельно.

**Задание 2.** Правильно оформите отчет турфирмы туроператору, используя следующую форму, недостающие реквизиты оформите самостоятельно:

**ОТЧЕТ ТУРАГЕНТА**

\_\_\_\_\_  
**Наименование организации**

**О реализации туристических продуктов ООО «Лесная сказка»  
по исполнению Агентского Договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
За период с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

| № п/п | № счета и дата, | Наименование тура и дата поездки | Стоимость (руб.) | Агентское вознаграждение (руб.) | В т.ч. НДС с вознаграждения (руб.) | Перечислено Туроператору ООО «Лесная сказка» № платежного поручения, дата, сумма (руб.) |
|-------|-----------------|----------------------------------|------------------|---------------------------------|------------------------------------|---|
|       |                 |                                  |                  |                                 |                                    |   |
|       |                 |                                  |                  |                                 |                                    |   |
|       |                 |                                  |                  |                                 |                                    |   |
|       |                 | Итого:                           |                  |                                 |                                    |   |

Туроператор:

Турагент:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**Форма представления задания:** результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр подготовленных документов.

**Критерии оценки выполненной работы:** аккуратность и правильность оформления документов

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>

2. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Е.В. Гладий. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=304633>

3. Конспект лекций.

**4. КОНТРОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося.

Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос;
- письменные работы.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.

Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы, проводится на практических занятиях направлена на оценку сформированных умений.

По итогам устных опросов и проверки письменных работ выставляется оценка по следующей шкале

Таблица. Шкала оценивания знаний и умений, сформированных по итогам выполнения самостоятельной работы

| Индикаторы компетенции                 | неудовлетворительно   | удовлетворительно  | хорошо  | отлично   |
|--|---|--|---|---|
| Полнота знаний                         | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                          | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.  | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок   | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.  |
| Наличие умений                         | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме. | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме. |
| Уровень сформированности и компетенций | Низкий  | Ниже среднего  | Средний   | Высокий   |

## ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ИЗУЧЕНИЮ

### Основная литература:

1. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>
2. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>

### Дополнительная литература:

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>
2. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Е.В. Гладий. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=304633>
3. Управление персоналом: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=307226>
4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

### Нормативно- правовые документы:

1. ГОСТ Р 55318-2012 «Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов».
2. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

### Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
4. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела - <http://www.edou.ru/enc/>
5. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения - [www.directum.ru/340614.shtml](http://www.directum.ru/340614.shtml)
6. Журнал «Секретарское дело» - <http://www.sekretarskoe-delo.ru>
7. Журнал «Справочник секретаря» - <https://www.sekretariat.ru/emagazinesom>

Приложение  
Объем часов самостоятельной работы по темам

| Наименование разделов и тем   | Тематика самостоятельной работы  | Распределение бюджета на выполнение самостоятельной работы |   |
|---|--|--|---|
|   |  | 2016 год на базе 9 классов очная форма обучения            | 2017 год на базе 9 классов очная форма обучения |
| <b>МДК 4.1. Управление деятельностью функционального подразделения</b>  |  | <b>15</b>  | <b>15</b>                                       |
| Тема 1.2. Туристская организация (подразделение) как объект управления  | Знакомство с классификацией туристских организаций   | 3  | 3   |
| Тема 1.3. Планирование как функция управления   | Систематизация знаний по планированию работы туристской организации (подразделения)                          | 3  | 3   |
| Тема 1.4. Организация деятельности подразделения  | Систематизация знаний по организационной структуре туристской организации, содержанию должностных инструкций | 3  | 3   |
| Тема 1.5. Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами  | Основные понятия темы, систематизация знаний.  | 3  | 3   |
| Тема 1.7. Контроль деятельности организации (подразделения): качество работы и анализ финансовых результатов деятельности | Систематизация знаний по методам оценки труда сотрудников руководителем подразделения (организации)          | 3  | 3   |
| <b>МДК 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства</b>   |  | <b>17</b>  | <b>17</b>                                       |
| Тема 2.2. Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)                                    | Систематизация знаний по правилам оформления документов туристской организации                               | 4  | 4   |
| Тема 2.3. Основные операции делопроизводства  | Систематизация знаний по организации работы с документами туристской организации                             | 4  | 4   |
| Тема 2.4. Современные технические средства в офисе туристской организации (подразделения)                                 | Систематизация знаний по техническим средствам, которыми оснащается офис туристской организации              | 4  | 4   |
|   | Систематизация знаний по   | 5  | 5   |



|   |   |           |           |
|---|---|-----------|-----------|
| Тема 2.5. Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения) | плановой и отчетным системам документации |           |           |
| <b>ИТОГО</b>  |   | <b>32</b> | <b>32</b> |

Татьяна Валентиновна **Зыкова**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»**

*Учебно-методическое пособие*

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»  
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23