

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.10.2025 12:55:40

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦКпо образовательной
программе 43.02.16 Туризм и
гостеприимство / 43.02.10 Туризм

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по дисциплине

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

«Туризм и гостеприимство»

наименование образовательной программы

специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Емелина И.А., преподаватель ККИиП

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ДАЛЕЕ – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения поддисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства своевременного ремонта и наличия сервисных контрактов на обслуживание инфокоммуникационных систем.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- формировать организационные структуры управления;
- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Система менеджмента и ее особенности в туризме и гостеприимстве	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
2	Тема 2. Стратегические и тактические планы в менеджменте туризма и гостеприимства	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1.
3	Тема 3. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 ПК 1.2., ПК 1.3
4	Тема 4. Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимства	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 ПК 1.2., ПК 1.3
5	Тема 5. Контроль и координация деятельности в индустрии туризма и гостеприимства	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.3
6	Тема 6. Менеджмент туризма и гостеприимства российский и зарубежный опыт	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1. ПК1.2, ПК 1.3
7	Тема 7 Разработка и реализация управленческих решений	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 ПК 1.2., ПК 1.3
8	Тема 8. Управление персоналом в организациях индустрии туризма и гостеприимства.	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1. ПК 1.2, ПК 1.3
9	Тема 9. Система самоменеджмента и ее использование в индустрии туризма и гостеприимства.	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1. ПК 1.2, ПК 1.3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет - 4 семестр.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Неудовлетворительно» / 2	не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«Хорошо» / 4	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	«Отлично» / 5	зачтено

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
1.	Что может быть положено в основу различия управленческих решений менеджеров
2.	Что представляют собой интуитивные управленческие решения
3.	Что представляют собой управленческие решения, основанные на суждении
4.	Что представляют собой рациональные управленческие решения
5.	Перечислите типы управленческих решений по степени участия руководителей разного уровня и специалистов; по уровням планирования и времени реализации мероприятий; по содержанию управленческого процесса
6.	Этапы процесса разработки управленческих решений
7.	В чем суть модели Карнеги принятия решений в организации
8.	В чем суть модели инкрементального (пошагового) процесса принятия управленческого решения
9.	В чем суть модели мусорного ящика процесса принятия управленческого решения
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
10.	Что включает планирование туризма на национальном уровне?
11.	Что включает планирование туризма на региональном уровне?
12.	Всемирная туристская организация является субъектом планирования туризма. На каком уровне?
13.	Приведите примеры заинтересованных лиц компании в сфере туризма и гостеприимства
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
14.	Охарактеризуйте методы командной работы
15.	Какие типы команд используются в области качества
16.	Что представляет собой клиентоориентированное управление
17.	На соблюдении каких условий основана стратегия удержания постоянных потребителей и построение с ними долгосрочных отношений с использованием маркетинга отношений
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
18.	Назовите общие требования к менеджеру
19.	Что понимается под компетенцией
20.	Какие группы компетенций менеджера выделяют?
21.	От каких умений менеджера зависит качество обслуживания в туристских организациях
22.	Перечислите профессиональные требования, предъявляемые к сотрудникам предприятий индустрии туризма и гостеприимства
23.	Перечислите личностные характеристики, необходимые сотрудникам предприятий индустрии туризма и гостеприимства
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
24.	Документ «Стратегия развития туризма в Российской Федерации» является плановым документом какого уровня
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	
25.	Дайте понятие определению «планирование».
26.	Что представляет собой ситуационный анализ
27.	Укажите особенности планирования деятельности организации индустрии туризма и гостеприимства
28.	Укажите задачи планирования организации индустрии туризма и гостеприимства (не менее 5)
29.	Виды планов организации по срокам действия
30.	Виды планов организации по масштабу и сложности решаемых проблем
31.	Кадровое планирование – это...?
32.	Охарактеризуйте социально-психологические методы управления
33.	Охарактеризуйте виды работ кадрового планирования
34.	Анализ кадрового потенциала – это?
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства своевременного ремонта и наличия сервисных контрактов на обслуживание	

№	Содержание вопроса
инфокоммуникационных систем	
35.	Дайте определение понятию «менеджмент»
36.	Перечислите основные положения школы научного управления
37.	Перечислите основные положения классической (административной) школы управления
38.	Перечислите основные положения школы человеческих отношений
39.	Перечислите основные положения школы поведенческих наук
40.	Перечислите основные положения науки управления (количественный подход)
41.	Раскройте суть системного подхода к управлению организацией
42.	Дайте понятие определению «организация».
43.	Что представляет собой мотивация как функция менеджмента
44.	Перечислите особенности услуг
45.	Перечислите особенности функционирования организаций индустрии туризма и гостеприимства (не менее 5)
46.	Дайте определение понятию «функция управления».
47.	Перечислите функции управления
48.	Перечислите основные виды работ в составе такой функции управления как организация?
49.	Дайте определение понятию «Организационная структура управления». Что выделяется в ОСУ?
50.	Какая организационная структура подразумевает наличие отдельных подразделений, специализирующихся на выполнении конкретных видов деятельности
51.	Перечислите функции руководителя высшего ранга
52.	Какие уровни включает в себя организационная структура управления туризмом в России?
53.	За счет чего осуществляется организации туристской деятельности на уровне РФ
54.	За счет чего осуществляется организации туристской деятельности в регионах страны
55.	Что представляет собой функция мотивации
56.	Что представляет собой система мотивации
57.	Приведите примеры потребностей, которые относятся к вторичным потребностям?
58.	Приведите примеры потребностей, которые относятся к первичным потребностям?
59.	Какие преимущества и недостатки имеет матричная форма организации структуры управления в организациях индустрии ТИГ?
60.	Укажите факторы, определяющие степень централизации и степень децентрализации компаний в сфере сервиса и туризма
61.	Перечислите основные виды работ в составе такой функции управления как организация?
62.	Что представляет собой система стимулирования
63.	Какие направления включает в себя система стимулирования деятельности организаций ИТИГ?
64.	Дайте понятие определению «персонал организации»
65.	Как называется специфический вид управленческой деятельности, объектом которой является коллектив работников (персонал)
66.	Дайте понятие определению «управление персоналом»
67.	В настоящее время многие организации индустрии туризма осуществляют ориентацию своей деятельности на клиента, а не на прибыль, что находит свое непосредственное отражение в процессе управления персоналом, роль которого существенно возрастает, и который строится теперь на новых принципах. Перечислите их.
68.	Дайте понятие определению «мотивация»
69.	Раскройте понятие «корпоративная культура»
70.	Виды материальной мотивации
71.	Охарактеризуйте организационно-административные методы управления
72.	Назовите три формы проявления организационно-административных методов
73.	В чем заключаются преимущества и недостатки привлечения персонала с внешнего рынка?
74.	В чем заключаются преимущества и недостатки привлечения персонала в рамках предприятия?
75.	Какие методы подбора кадров вам известны?
76.	Какие проблемы эмоционального и психологического характера возникают при проведении собеседования?
77.	Суть концепции управления доходами (yieldmanagement)
78.	Приведите примеры подходов к управлению доходами в организациях индустрии туризма:
79.	Власть, основанная на делегировании полномочий, называется
80.	Как называется поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение

№	Содержание вопроса
	других индивидов
81.	Какой подход в классификации лидеров основан на оценке их манеры поведения по отношению к подчиненным
82.	Какие черты обуславливают эффективность лидерства?
83.	Какие навыки определяют эффективность лидерства?
84.	Какое сочетание отдельных черт, оказывающих влияние на эффективность лидерства, можно считать оптимальным
85.	В чем проявляется (связана) эффективность лидера-руководителя в организациях туристской индустрии
86.	Структура управления туроператорской фирмой
87.	Структура управления турагентской фирмой
88.	Суть франчайзинга в гостиничной деятельности
89.	Опишите структуру управления индустрией туризма и гостеприимства в Российской Федерации
90.	Управляющие гостиничные компании (Гостиничные операторы)
91.	Какие черты личности отличают руководителя от не руководителя
92.	Укажите наиболее типовые ошибки руководителей
93.	Что представляет собой самоменеджмент?
94.	Что представляет собой система самоменеджмента
ПК 13. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
95.	Какую роль играет функция контроля в процессе управления?
96.	С чего начинается процесс контроля
97.	Каким образом осуществляется контроль как функция менеджмента?
98.	Что является главными целями контроля в организации?
99.	Что представляет собой функция координации?
100.	В чем заключается главная цель координации