

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.19.01 Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

43.03.02 Туризм

Туризм и индустрия гостеприимства

бакалавр

очная

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Менеджмент в сервисе и туризме			
1.1.	Сущность и характерные черты современного менеджмента	3		
1.2.	Исторические тенденции становления и развития менеджмента	3		
1.3.	Организация и ее система управления	3		
1.4.	Внутренняя и внешняя среда организации	3		
1.5.	Промежуточная аттестация	3		
	Промежуточная аттестация			За

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
	<b>Текущий контроль</b>		
	Для оценки знаний		
	Для оценки умений		
	Для оценки навыков		
	<b>Промежуточная аттестация</b>		

1	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Менеджмент в туризме и гостеприимстве"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента

1. Понятие, принципы и содержание менеджмента.
2. Субъект и объект, цели и задачи менеджмента.
3. Методы и функции менеджмента.
4. Виды менеджмента.
5. Менеджмент высшего, среднего и нижнего звена.
6. Особенности управленческой деятельности.

Тема 2. Исторические тенденции становления и развития менеджмента

1. Научные школы менеджмента.
2. Школа научного менеджмента, тейлоризм.
3. Административно-функциональная (классическая) школа.
4. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.
5. Количественная школа управления.
6. Основные подходы в менеджменте.
7. Процессный подход.
8. Системный подход.
9. Ситуационный подход.

Тема 3. Организация и ее система управления

1. Понятие организации и ее основные характеристики.
2. Цели и задачи организации.
3. Взаимосвязь внутренних элементов предприятия.
4. Общие характеристики организации.
5. Внутренняя и внешняя среда организации.
6. Структура организации.
7. Жизненный цикл организации.
8. Организационно-правовые формы организаций.
9. Организационные структуры управления

Тема 4. Планирование и прогнозирование в системе менеджмента

1. Сущность прогнозирования.
2. Планирование как основная функция управления.
3. Взаимосвязь планирования и управления производственной деятельностью предприятия.
4. Ключевые компоненты организационного планирования.
5. Виды планирования и типы планов.
6. Процедура разработки комплексного плана предприятия
7. Этапы планирования.
8. Методы планирования.

#### Тема 5. Основы стратегического менеджмента

1. Понятие и сущность стратегического менеджмента.
2. Определение миссии и целей организации.
3. Система правил «SMART».
4. Анализ внешней и внутренней среды организации.
5. Методы анализа среды: ПЭСТ и СВОТ анализы.
6. Классификация стратегии.
7. Портфельный анализ.

#### Тема 6. Менеджмент персонала

1. Сущность кадрового менеджмента.
2. Цели кадрового менеджмента.
3. Принципы кадрового менеджмента.
4. Функции кадрового менеджмента.
5. Персонал предприятия и его структура.
6. Система управления персоналом.
7. Организация труда как системообразующий элемент.
8. Модель управленческо-обеспечительного цикла СУП.

#### Тема 7. Мотивация и стимулирование труда персонала

1. Мотивация поведения персонала в процессе трудовой деятельности.
2. Теории мотивации, взаимосвязь и значение в управлении персоналом
3. Сущность и типология мотивации трудовой деятельности.
4. Понятие и виды стимулов.
5. Потребительский бюджет и минимальная заработная плата.
6. Государственное регулирование оплаты труда.
7. Организация оплаты труда на предприятии.
8. Формы и системы оплаты труда.

#### Тема 8. Власть и лидерство. Самоменеджмент и имидж руководителя.

1. Власть, влияние и лидерство.
2. Формы власти и влияния.
3. Виды власти в организации.
4. Балансирование власти руководителей и подчиненных.
5. Теории лидерства.
6. Отличие руководителя от лидера.
7. Стили управления.
8. Самоменеджмент и формирование имиджа руководителя.

#### Тема 9. Процесс разработки и принятия управленческих решений

1. Понятие и процесс разработки управленческого решения.
2. Методология управленческого решения.
3. Методы разработки управленческих решений.
4. Типы управленческих решений: критерии, преимущества и недостатки.
5. Основные этапы и критерии принятия управленческих решений.
6. Основные признаки, характеризующие решения.
7. Методология принятия управленческих решений.
8. Классификация методов выявления альтернатив.
9. Техника проведения мозгового штурма

**Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

#### ТЕСТ № 1 по темам 1-3

1. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем теории научного

менеджмента:

- а) Маслоу;
- б) Мэйо;
- в) Тейлор;
- г) МакГрегор.

2. Как называется процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации:

- а) планирование;
- б) мотивация;
- в) контроль;
- г) организация.

3. По теории Маслоу, какие из человеческих потребностей находится на самом нижнем уровне пирамиды:

- а) социальные;
- б) потребности в уважении;
- в) потребности в безопасности и защищённости;
- г) физиологические потребности.

4. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем классической школы менеджмента:

- а) Файоль;
- б) Тейлор;
- в) Фоллет;
- г) Мэйо.

5. Термин «менеджмент» принято переводить на русский язык как:

- а) направление;
- б) владение;
- в) управление;
- г) деятельность.

6. Понятия «планирование» и «прогнозирование» являются:

- а) равнозначными;
- б) понятие «планирование» шире;
- в) понятие «прогнозирование» шире;
- г) не связаны друг с другом.

7. Управление в социальных системах – это управление:

- а) людьми;
- б) животными;
- в) техникой;
- г) предметами.

8. Какая из систем функционирует внутри себя, не взаимодействуя с внешней средой?

- а) открытая;
- б) прикрытая;
- в) закрытая;
- г) замкнутая.

9. Закон специализации управления, закон экономии времени, закон интеграции управления относятся к законам:

- а) управления;
- б) власти;
- в) бизнеса;

г) производства.

10. Принцип цепной связи, отбора, слабого звена относятся к принципам:

- а) производства;
- б) бизнеса;
- в) организации;
- г) управления.

11. Недостатком, какой модели управления является узкая специализация персонала?

- а) американской;
- б) японской;
- в) российской;
- г) китайской.

12. Какой из законов организации гласит, что любая реальная физическая система стремится сохранить себя как целостное образование?

- а) закон синергии;
- б) закон развития;
- в) закон единства анализа и синтеза;
- г) закон самосохранения.

13. Как называется объединение предпринимателей, которое берет на себя осуществление всей коммерческой деятельности при сохранении производственной и юридической самостоятельности входящих в него предприятий?

- а) совместное;
- б) синдикат;
- в) трест;
- г) картель.

14. Какой из законов организации заключается в том, что сумма свойств целого превышает арифметическую сумму свойств, имеющихся у каждого из вошедших в состав целого элементов в отдельности? а) закон синергии;

- б) закон развития;
- в) закон единства анализа и синтеза;
- г) закон самосохранения.

Тест № 2 по темам 4-6

1. Тип менеджмента, который направлен на снижение вероятности принятия решений, способных привести к нанесению недопустимого ущерба финансовой, технологической, технической, кадровой, внешней и внутренней структурам объектов, попадающих в сферу влияния принимаемых решений:

- а) ситуационный;
- б) социально-этический;
- в) традиционный;
- г) системный.

2. Совокупность стадий, которые проходит организация в период своей жизни – это:

- а) этапы жизни;
- б) стадии жизни;
- в) жизненный цикл;
- г) временные рамки.

3. Процесс деления организации на части с определением задач, прав и обязанностей:

- а) бюрократия;
- б) структура организации;

- в) департаментализация;
- г) централизация.

4. Согласно какому подходу, управление осуществляется в зависимости от конкретного набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в определенное время:

- а) системный подход;
- б) ситуационный подход;
- в) процессный подход;
- г) подход с позиций выделения различных школ в управлении.

5. Связующими процессами в менеджменте являются:

- а) процессы прогнозирования и планирования;
- б) процессы контроля и мотивации;
- в) процессы принятия решений и коммуникации;
- г) процессы организации и координации.

6. Факторами внутренней среды организации являются:

- а) цели, структура организации, задачи, технология и люди;
- б) политические и социокультурные факторы;
- в) государственные органы;
- г) поставщики, потребители, конкуренты, трудовые ресурсы.

7. Согласно какому принципу организационные формы никогда не сохраняются в простом и чистом виде:

- а) принцип цепной связи;
- б) принцип ингрессии;
- в) принцип подбора (отбора);
- г) принцип подвижного равновесия.

8. Согласно какому типу организации проектирование организации характеризуется использованием формальных правил и процедур, централизованным принятием решений, узко определенной ответственностью в работе и жесткой иерархией власти в организации:

- а) органический;
- б) механистический;
- в) традиционный;
- г) дивизиональный.

9. Метод проектирования структур организации, согласно которому разрабатываются математические, графические, машинные и др. отображения полномочий и ответственности:

- а) метод аналогий;
- б) метод экспертно-аналитический;
- в) метод структуризации целей;
- г) метод организационного моделирования.

10. Выберите вариант, в котором в верной последовательности перечислены этапы жизненного цикла организации:

- а) создание, рост, зрелость, спад, уход с рынка;
- б) создание, зрелость, рост, спад, уход с рынка;
- в) создание, рост, зрелость, уход с рынка, спад;
- г) создание, рост, спад, зрелость, уход с рынка.

11. Какой закон заключается в том, что сумма свойств (потенциала) организованного целого превышает «арифметическую» сумму свойств (потенциалов), имеющих у каждого из вошедших в состав целого элементов в отдельности:

- а) закон синергии;
- б) закон самосохранения;

- в) закон единства анализа и синтеза;
- г) закон информированности – упорядоченности;

12. В основе какой организации участие работников всех уровней в управлении предполагает: участие в принятии решений; участие в установлении целей; участие в решении проблем:

- а) партисипативная организация;
- б) многомерная организация;
- в) эдхократическая организация;
- г) предпринимательская организация.

13. Какой метод проектирования структур состоит из разработки дерева целей, экспертного анализа и составление карт прав и ответственности:

- а) метод аналогий;
- б) метод экспертно-аналитический;
- в) метод структуризации целей;
- г) метод организационного моделирования.

14. Цель организации, которая предполагает получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг:

- а) экономическая цель
- б) производственно-коммерческая цель
- в) социальная цель
- г) научно-техническая цель

### ***Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)***

1. Проблемы развития малого и среднего бизнеса в России.
2. Менеджмент в деятельности современных предприятий.
3. Менеджмент и предпринимательская среда.
4. Функции управления: классификация и использование при построении структур управления.
5. Стратегический менеджмент.
6. Цели организации: классификация и механизм образования.
7. Выбор стратегии развития фирмы.
8. Разработка бизнес-плана предприятия.
9. Управление развитием производства в современных условиях.
10. Организация управления в конкретной фирме.
11. Проблемы централизации и децентрализации в управлении организацией.
12. Рациональная организация работы менеджеров.
13. Внутрифирменный управленческий контроль, его функции и организационные формы.
14. Социально-психологические методы управления.
15. Роль мотивации руководителя в эффективности принимаемых решений.
16. Выбор эффективной системы стимулирования трудовой активности работников на предприятии.
17. Способы согласования интересов партнеров на межфирменном уровне.
18. Государственное организационно-правовое регулирование хозяйственной деятельности в странах с развитой рыночной экономикой.
19. Социально-трудовые конфликты в организации, их регулирование и разрешение.
20. Ведение деловых переговоров.
21. Проблемы корпоративного управления.
22. Особенности менеджмента в малом бизнесе.
23. Менеджмент в крупных фирмах России: достоинства и недостатки.
24. Управление холдингом.
25. Управление лизинговой фирмой.
26. Опыт управления в США и возможности его использования в условиях современной России.

27. Опыт управления на предприятиях Японии и возможности его использования в российских условиях.

28. Сравнительный анализ систем подготовки и переподготовки менеджеров в России и развитых зарубежных странах.

29. Адаптация организации к изменяющимся условиям внешней среды.

30. Принципы построения структур управления. Факторы, влияющие на них.

31. Характеристика современных типов структур управления.

32. Влияние государства на формирование и функционирование хозяйственных организаций.

Мировой и российский опыт.

33. Организационная культура и способы ее развития.

34. Проблемы формирования национальной организационной культуры в России.

35. Характеристика организаторской деятельности в конкретной организации.

36. Организационное поведение как наука и практика. Понятие поведения. Психологические теории поведения. Направленность личности.

37. Социологические теории поведения человека в организации.

38. Экономические теории поведения человека в организации.

39. Девиантное поведение индивидуума в организации, формы девиаций.

40. Агрессивное, ассертивное и пассивное поведение сотрудников организации.

41. Типологии коммуникаций в организации. Внешние и внутренние коммуникации. Средства коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

42. Управление коммуникациями в организации: проблемы, планирование, организация, контроль.

43. Стили ведения деловых переговоров.

44. Модели формирования мотивов. Формирование мотивов: внешние и внутренние факторы.

45. Влияние силы мотивации на результативность деятельности.

46. Возможности и методы выявления и использования мотивов для управления отношением к труду.

47. Формирование продуктивных рабочих команд. Ключевые качества команды. Совместимость членов команды. Управление формированием команд.

48. Статусы, роли, нормы в команде.

49. Групповые девиации. Групповое мышление.

50. Методы активизации коллективной умственной деятельности.

51. Конфликты в организации и их урегулирование.

52. Анализ организации как социотехнической системы. Организационно-правовая форма организации, положение на рынке и организационная структура как факторы поведения.

53. Социально-психологический климат и продуктивность организации.

54. Структура организации как следствие текущего состояния и перспектив развития организации и особенностей ее руководителей и ключевых специалистов.

55. Научные методы диагностики факторов, определяющих поведение работников организации.

56. Природа власти и лидерства. Типологии лидерства.

57. Уровни лидерства в организации и компетенции лидеров разных уровней.

58. Эмоциональный интеллект лидера.

59. Компетенции лидера в области командообразования.

60. Понятие стиля руководства. Факторы разнообразия стилей. Ситуационные и поведенческие концепции лидерства.

61. Стадии формирования команды по Такману и диалектика роли лидера.

62. Потенциал и потребности личности, методы их выявления. Возможности организации в развитии трудового потенциала и удовлетворении потребностей работников.

63. Развитие организации как развитие ее персонала. Концепция Развивающего управления персоналом.

64. Японские методы управления поведением в организации и факторы их эффективности.

65. Понятие и типология карьеры. Планирование карьеры и развития.

66. Имидж организации. Факторы привлекательности организации для работников и субъектов внешней среды. Выявление и формирование имиджа организации.

67. Роль и возможности связи организации с общественностью и рекламирования организации.

68.Международная деловая среда: экономические, политические и социокультурные особенности.