

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

УТВЕРЖДАЮ

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

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.18.01 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
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	знает цели, задачи и документационное обеспечение управления подразделениями объектов индустрии туризма.
		умеет формулировать управленческие цели и задачи; оформлять решения по управлению операционной деятельностью.
		владеет навыками навыками постановки и определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.2 Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений объектов туристской сферы	знает методы планирования, мотивации, координации, организации работы подразделений и персонала туризма.
		умеет применять трудовые, организационные и мотивационные методы в управлении работой сотрудников и подразделений.
		владеет навыками навыками применения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов туристской сферы
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2 Экономически обосновывает производственную экономическую необходимость и целесообразность основных	знает способы выполнения сопоставления экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение
		умеет выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение

		видов деятельности, бизнес-процессов при осуществлении и профессиональной деятельности	владеет навыками навыками выполнения сопоставления экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективные бизнес-процессы
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		УК-1.1 Осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи	знает основы векторной алгебры; математические операции над матрицами; способы вычисления определителей; методы решения систем линейных уравнений;
			умеет производить основные операции над матрицами и векторами; решать системы линейных уравнений разными методами
			владеет навыками навыками решения основных алгебраических задач и интерпретации полученных результатов в терминах прикладной области; навыками применения методов линейной алгебры в экономике.
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		УК-1.2 Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	знает основные понятия, определения, обозначения, теоремы комбинаторики, основные понятия, определения, обозначения, теоремы основ функций алгебры логики, теории графов, алгоритм получения совершенной, сокращенной и тупиковой ДНФ; Основные комбинаторные формулы.
			умеет давать определения основных понятий и приводить соответствующие примеры; приводить примеры или полный перечень объектов, удовлетворяющих определенным условиям; проверять и доказывать наличие определенных свойств и отношений дискретных объектов (множеств, графиков, соответствий, функций, отношений, графов); применять изученные алгоритмы и методы для вычисления
			владеет навыками изображения дискретных объектов и их обозначения; использования основных дискретных структур при разработки спецификаций, написании Дискретная математика Лекции, практические занятия алгоритмов и программ;
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный		УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения	знает методики поиска, сбора и обработки информации, актуальных российских и зарубежных источников информации в сфере профессиональной деятельности и метода системного анализа.

подход для решения поставленных задач	задачи, аргументируя свой выбор	умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; применять системный подход для решения поставленных задач.
		владеет навыками методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленным и задачами и ожидаемыми результатами их решения	знает основные функции проектного управления для решения конкретной цели; этапы управления проектами для установления связи между поставленными задачами с целью получения оптимального решения; основы планирования проектов;
		умеет осуществлять анализ ситуации в реальных социальных условиях для выявления актуальной социально-значимой задачи/проблемы, требующей решения.; определять этапы управления проектами, его участников, источники финансирования и инвестирования для достижения поставленных результатов; владеет навыками методами постановки проблемы путем фиксации ее содержания, выявления субъекта проблемы, а также всех заинтересованных сторон в данной ситуации; методами сбора и передачи информации для эффективного решения задачи.
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	знает основные виды и элементы проектов; основных участников проекта, осуществляющих выполнение поставленных задач; источников получения всех видов ресурсов для успешной реализации проекта, соблюдая действующие правовые нормы
		умеет производить оценку эффективности проекта в рамках поставленной задачи и оперативно принимать решения в рамках существующего правового поля; определять в рамках поставленных задач имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы

		владеет навыками методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; инструментами выработки гипотезы решения в целях реализации проекта в условиях ресурсных, нормативных и этических ограничений, регулярного проведения рефлексивных мероприятий для развития гражданственности и профессионализма участников. навыками увязывания работ проекта с финансами, персоналом, подрядчиками, сроками, рисками
--	--	--

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	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-2.1, УК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-5.2	Контрольная работа
1.2.	Исторические тенденции становления и развития менеджмента	3	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-2.1, УК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-5.2	Контрольная работа
1.3.	Организация и ее система управления	3	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-2.1, УК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-5.2	Тест, Устный опрос
1.4.	Внутренняя и внешняя среда организации	3	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-2.1, УК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-5.2	Контрольная работа
1.5.	Промежуточная аттестация	3	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-2.1, УК-2.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-5.2	Реферат
	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)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	Реферат	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

4	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

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.

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

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

- 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.

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

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