

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по специальности 43.02.16 «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Брянск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	10
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» базовой подготовки в части овладения учебной дисциплиной: **Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен

1.1. Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы текущей и промежуточной аттестации
ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Тестирование
	итоговая оценка, экзамен

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	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

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тестовых заданий для текущего контроля

Вариант 1

1. Каковы общие методы управления в туризме?

- а) административные, экономические и социально-психологические;
- б) воспроизводственные и маркетинговые;
- в) сетевые и балансовые;
- г) частные и государственные.

2. Какой тип организационной структуры имеют многие малые предприятия туристической сферы?

- а) линейно – функциональный;
- б) линейный;
- в) продуктовый;
- г) матричный.

3. Какой тип организационной структуры имеют крупные гостиничные предприятия?

- а) линейно – функциональный;
- б) линейный;
- в) продуктовый.
- г) дивизиональный.

4. Как называются факторы, непосредственно влияющие на деятельность гостиничной организации:

- а) факторы прямого воздействия
- б) факторы косвенного воздействия
- в) факторы государственного воздействия;
- г) факторы неопределенности.

5. Какой из факторов не относится к среде косвенного воздействия:

- а) политика;
- б) социальные факторы;
- в) конкуренты;
- г) международные события.

6. Какой из факторов формирует нормативную базу создания и функционирования предприятий, налоговую политику:

- а) конкуренты;
- б) профсоюзы ;
- в) потребители;
- г) законы и государственные органы.

7. Какой из факторов не относится к среде прямого воздействия:

- а) Состояние экономики;
- б) Потребители;
- в) Профсоюзы;
- г) Законы и государственные органы.

8. Благодаря какому фактору прямого воздействия организация получает все виды ресурсов:

- а) конкуренты;
- б) профсоюзы;
- в) поставщики;
- г) потребители.

9. Какие категории работников организаций подлежат аттестации?

- а) специалисты;
- б) руководители подразделов;
- в) все ответы верны;
- г) технические исполнители.

10. Процесс управления персоналом включает:

- а) привлечение и отбор кадров в организацию;
- б) оценку и обучение персонала;
- в) высвобождение персонала;
- г) все ответы верны.

Вариант 2

1. Что такое самоменеджмент в туризме и гостеприимстве?

- а) способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность;
- б) организация личной работы руководителя;
- в) самостоятельность в деятельности менеджера;
- г) вид психологического тренинга.

2. Под планированием в туризме понимают:

- а) вид деятельности;
- б) отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
- в) перспективу развития;
- г) состояние организации.

3. Организационное планирование в сфере туризма и гостеприимства осуществляется:

- а) только на высшем уровне управления;
- б) на высшем и среднем уровнях управления;
- в) на среднем уровне управления;
- г) на всех уровнях управления.

4. Когда осуществляется текущий контроль в организации сферы туризма и гостеприимства?

- а) после выполнения определенных работ;
- б) до фактического начала выполнения определенных работ;
- в) в ходе проведения определенных работ;
- г) тогда, когда удобно руководителю.

5. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:

- а) потребители, конкуренты, законы;

- б) цели, задачи;
- в) персонал, технологии;
- г) структура управления.

6. Что следует понимать под миссией организации?

- а) основные задания организации;
- б) основные функции организации;
- в) основное направление деятельности;
- г) четко выраженные причины существования.

7. К первичным потребностям относятся:

- а) психологические;
- б) физиологические;
- в) экономические;
- г) материальные.

8. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:

- а) премии;
- б) премии и ценные подарки;
- в) ценные подарки и зарплата;
- г) зарплата.

9. Управление персоналом в гостинице — это:

- а) совокупность методов по повышению производительности труда в организации;
- б) система влияния на претендентов и сотрудников организации с целью повышения эффективности их использования;
- в) анализ межличностных отношений в коллективе;
- г) система отношений в коллективе.

10. Исходным этапом в процессе управления персоналом предприятия является:

- а) наем кадров;
- б) подбор кадров;
- в) отбор кадров;
- г) расстановка кадров.

Вариант 3

1. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

- а) достижимость, конкретность, ориентация во времени;
- б) достижимость и ориентация во времени
- в) ориентация во времени и конкретность;
- г) достижимость.

2. Какие действия соответствуют стилю руководства «приказание»:

- а) постановка задачи;
- б) разъяснение выполнения;
- в) контроль;
- г) мотивация.

3. Для того, чтобы использовать власть, основанную на вознаграждении следует:

- а) располагать определенными ресурсами.;
- б) иметь систему жесткого контроля;
- в) иметь отлаженную систему мотивации;
- г) сформировать систему координации.

4. Какого подхода к менеджменту не существует?

- а) процессный;
- б) динамический;
- в) ситуационный;
- г) системный.

5. Экономические методы воздействуют на личные интересы работников через:

- а) правильно поставленную критику;
- б) заработную плату, премии, штрафы;
- в) ценообразование;
- г) дисциплину.

6. Какие факторы влияют на внешнюю среду организации?

- а) прямые и косвенные;
- б) основные и дополнительные;
- в) главные и второстепенные;
- г) глобальные и локальные.

7. Все источники набора кадров в организации подразделяются на:

- а) внешние и специальные;
- б) внутренние и внешние;
- в) активные и пассивные;
- г) скрытые и явные.

8. Выделяются следующие направления трудовой адаптации:

- а) первичная, вторичная;
- б) открытая, закрытая;
- в) внешняя, внутренняя;
- г) профессиональная, социальная.

9. Какие цели преследует оценка персонала:

- а) административные; информационные; мотивационная;
- б) административные, экономические, социальные и психологические;
- в) первичные, вторичные;
- г) нет верного ответа.

10. Отбор персонала – это:

- а) это система мероприятий привлечения незанятой части трудовых ресурсов страны к работе;
- б) процесс поиска квалифицированных специалистов и убеждения их обратиться за работой в организацию;
- в) процесс выбора наиболее способных, пригодных кандидатов из числа претендентов;
- г) процесс поиска потенциальных квалифицированных специалистов и формирование базы данных для дальнейшего привлечения на вакантные должности в организации.

Ключ к тестовым заданиям

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
1-а	1-б	1-а
2-б	2-б	2-а
3-б	3-г	3-в
4-а	4-в	4-б
5-в	5-б	5-б
6-г	6-г	6-а
7-а	7-б	7-б
8-в	8-г	8-а
9-в	9-а	9-а
10-г	10-а	10-в

Перечень вопросов для экзамена:

1. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России.
2. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления.
3. Особенности менеджмента в сфере в сфере туризма.
4. Функционирование туристической отрасли в современных условиях.
5. Создание, реализация и потребление туристического продукта в современных условиях.
6. Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.
7. Понятие организации.
8. Элементы организации.
9. Внешняя и внутренняя среда туристского бизнеса.
10. Особенности российского менеджмента.
11. Основные задачи турагента и туроператора.
12. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе.
13. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе.
14. Классификация служб/отделов в гостинице. Понятие гостиничного цикла.
15. Организация процесса обслуживания в гостинице. Служба приема и размещения в оргструктуре гостиницы: функции и значение.
16. Особенности организации управления малым отелем.
17. Организационное проектирование в управлении туроператором.
18. Факторы, влияющие на организационную структуру в туризме.
19. Распространенные типы оргструктур в туристском бизнесе.
20. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг.
21. Модель менеджера в туристском бизнесе.
22. Основные функции управления, их взаимосвязь.
23. Планирование – функция менеджмента. Виды планирования, его методы.
24. Организация как функция менеджмента.
25. Мотивация, как функция менеджмента.
26. Контроль деятельности экономического субъекта
27. Принципы управления. Классификация принципов управления.
28. Понятие, особенности и факторы, определяющие качество обслуживания.
29. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
30. Качество как процесс.
31. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии

гостеприимства.

32. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
33. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях.
34. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом.
35. Понятие и классификация методов управления.
36. Понятие самоуправления.
37. Характеристика стилей управления: авторитарного, демократического, либерального.
38. Требования к современному менеджеру.
39. Источники власти. Континуум власти руководителя и подчиненных.
40. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных.
41. Понятие и виды и роль маркетинг-менеджмента.
42. Организация и проведение маркетинговых исследований.
43. Разработка и применение методов маркетингового воздействия.
44. Оценка эффективности маркетинга в сфере туризма и гостеприимства.
45. Ценовая политика предприятия индустрии гостеприимства в системе финансового менеджмента.
46. Факторы, влияющие на ценообразование в индустрии гостеприимства.
47. Методы ценообразования на предприятиях индустрии гостеприимства.
48. Роль и область задач доходного менеджмента.
49. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства.
50. Методы прогнозирования и управления доходами в индустрии гостеприимства и туризма.
51. Жизненный цикл гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта.
52. Понятие проекта.
53. Виды проектов и их характеристики.
54. Роль и значение инвестиций в индустрии гостеприимства.
55. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов.
56. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.
57. Особенности создания и управления малым отелем в современных условиях (инвестиционные и правовые вопросы).
58. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента.
59. Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты).
60. Проблемы развития гостиничных цепей на основе франчайзинга и управленческих контрактов.
61. Стандарты международных гостиничных цепей.
62. Анализ внешнего окружения - как первый этап принятия стратегических решений на предприятии (тенденции и конъюнктура рынка, конкуренты, потребители, партнеры и общественность).
63. Последовательность разработки и этапы реализации стратегии предприятия.
64. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия индустрии гостеприимства.
65. Оценка эффективности гостиничного предприятия.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Оценка дифференцированного зачета, экзамена задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы:

Основная литература

1. *Боголюбов, В. С.* Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>
2. *Морозова, Н. С.* Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>
3. *Мотышина, М. С.* Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198>
4. *Рассохина, Т. В.* Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>
5. *Скобкин, С. С.* Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930>
6. *Скобкин, С. С.* Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517932>
7. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
8. *Феденева, И. Н.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639>.
9. *Чуваткин, П. П.* Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

Интернет-ресурсы (электронные издания)

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru/>