


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Бэликто Батоевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.12.2024 16:31:49
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»
Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор АТК


« 27 » 12 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.06. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

Специальность
43.02.10 Туризм

Квалификация (степень) выпускника
Специалист по туризму

Форма обучения
очная

Составитель Тарел Л.Ф. Тарасов

Согласовано:

Председатель методической комиссии АТК

« 27 » 12 2024 г.

 А.В. Колесник

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.	5
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	9

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП. 06. Менеджмент туризма разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП СПО для специальности 43.02.10 Туризм. Комплект оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 06. Менеджмент туризма предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы учебной дисциплины ОП. 06. Менеджмент туризма, для оценивания результатов обучения: знаний, умений.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 06. Менеджмент туризма включает:

1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

- экзамен.

2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

- вопросы и задания для самоконтроля;
- комплект тестовых заданий;
- темы рефератов;
- комплект практических заданий;
- круглый стол;
- дискуссия.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
Знать:	Уметь:
алгоритмы действий в чрезвычайных ситуациях	принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в т.ч. ситуациях риска, и нести за них ответственность
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
Знать:	Уметь:
способы разрешения конфликтов, виды профессионального общения	воплощать деловые качества в различных производственных ситуациях
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	
Знать:	Уметь:
основы организации работы в команде	брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	
Знать:	Уметь:
круг задач профессионального и личностного развития	самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	
Знать:	Уметь:
правил реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	
Знать:	Уметь:
основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности	проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	
Знать:	Уметь:
правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации	проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	
Знать:	Уметь:
приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг	контролировать наличие туристов
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	
Знать:	Уметь:
инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов	проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

Темы дисциплины	Индекс компетенции	Способ контроля
Промежуточная аттестация	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.	Экзамен
Раздел 1. Тенденции развития современного менеджмента в туризме		
Тема 1.1. Цель и задачи управления в туризме	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.	Устный опрос, проверка заданий, подведение итогов дискуссии
Тема 1.2. Экономико-правовые аспекты как средство эффективного управления в туристском бизнесе	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.	Устный опрос, проверка заданий, Проверка заданий
Раздел 2. Деятельность международных структур в развитии туризма		
Тема 2.1. Управленческая деятельность международных туристских структур	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.	Устный опрос, проверка заданий, защита реферата
Тема 2.2. Сотрудничество, партнерство и взаимодействие отечественных туристских предприятий с международными сообществами в обеспечении потребителей услуг	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.	Устный опрос, проверка заданий, подведение итогов круглого стола, устное тестирование
Раздел 3. Стратегия управления в индустрии туризма		
Тема 3.1. Понятие и классификация методов управления в туризме	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.	Устный опрос, проверка заданий, проверка заданий

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
			знать	уметь
1	ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	экономические особенности рынка туристских товаров и услуг; правовое обеспечение туристского рынка товаров и услуг; способы, методы, стили управления и кадровое обеспечение в туристских предприятиях.	осуществлять планирование (бизнес-планирование) в туристском предприятии;
2	ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями		определять туристские рынки товаров, работ и услуг;
3	ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий		формировать экономическую рентабельность туристского предприятия;
4	ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		разрабатывать турпродукт и продвигать его на рынок услуг.
5	ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта		
6	ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут		
7	ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах		

		поведения на маршруте		
8	ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте		
9	ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте		
<i>Итоговая аттестация в форме</i>			<i>Экзамен</i>	

4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Перечень вопросов к экзамену (с указанием компетенции)

№ п/п	Вопросы	Индекс компетенции
1.	Основные понятия теории менеджмента.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
2.	Модель управления туристским предприятием.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
3.	Объект и предмет, цель и стратегия управления в сфере туризма.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
4.	Организация. Типы организационных структур.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
5.	Значение менеджмента туризма в условиях рынка, рыночной экономики.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
6.	Особенности туризма как объекта управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
7.	Туристское предложение.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
8.	Специфика туристского спроса.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
9.	Характерные черты управления любым туристским предприятием.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
10.	Периоды развития менеджмента туризма.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
11.	Индустриальный период развития менеджмента.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
12.	Период систематизации менеджмента в туризме.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
13.	Период распада централизованной системы управления туризмом.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
14.	Основные концепции и учения об управлении.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
15.	Концепция научного управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
16.	Концепция административного управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
17.	Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
18.	Концепция управления с позиций науки о поведении.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
19.	Подход к управлению как к процессу.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
20.	Системный подход.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
21.	Ситуационный подход.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
22.	Туристские регионы, организации и предприятия.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
23.	Функции туристских организаций.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
24.	Туристские предприятия первичных услуг.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
25.	Туристские предприятия вторичных услуг.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.

26.	Стиль руководства.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
27.	Автократический стиль руководства.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
28.	Демократический стиль руководства.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
29.	Либеральный стиль руководства.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
30.	Функции управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
31.	Прогнозирование и планирование как функции управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
32.	Организация как функция управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
33.	Координация и регулирование как функции управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
34.	Мотивация как функция управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
35.	Контроль как функция управления. Виды контроля.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
36.	Планирование туров.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
37.	Теория ожидания.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
38.	Теория справедливости, модель Портера-Лоулера.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
39.	Лидерство.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
40.	Основы лидерства. Лидер и менеджер.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
41.	Теория лидерских качеств.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
42.	Управление персоналом в индустрии туризма.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
43.	Роль человеческого фактора в индустрии туризма.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
44.	Повышение квалификации и карьерный рост – один из основных стимулов эффективной работы персонала.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
45.	Пять стратегических направлений управления персоналом.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
46.	Взаимосвязанные подсистемы работы с персоналом организации.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
47.	Функции службы управления персоналом.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
48.	Теория иерархических стимулов.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
49.	Теория профессиональных стимулов.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
50.	Карьерный рост.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
51.	Менеджер и его функции.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
52.	Требования к менеджеру.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
53.	Организаторские способности менеджера.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
54.	Управленческие роли.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
55.	Предприимчивость и делегирование полномочий в воспитании предприимчивости.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
56.	Проблемы управления технологическими инновациями в	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8.,

	туризме (стратегический менеджмент).	ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
57.	Влияние технологических нововведений на эффективность туристского бизнеса.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
58.	Проблемы управления в условиях технологических новаций.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
59.	Исследования и разработки в развитии мирового туристского бизнеса.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
60.	Причины необходимости расширения международных проектов исследований и разработок.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
61.	Процессы принятия решения и управление.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
62.	Место решения в процессе управления.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
63.	Структура и процесс принятия решения.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
64.	Математический инструментарий принятия решения.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
65.	Информация и коммуникация в управлении.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
66.	Информационные технологии в интересах принятия управленческих решений.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
67.	Организационные отношения в системе менеджмента.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
68.	Совет директоров как орган управления акционерной компанией.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
69.	Практика управления крупной зарубежной фирмой.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.
70.	Высшее руководство фирмы и его функции.	ОК 3., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ПК 1.3., ПК 2.1-2.4.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания при сдаче экзамена

Оценка «отлично» (86-100 баллов) выставляется, если обучающийся ответил на все вопросы билета и на дополнительные вопросы по темам билета. По результатам обучения у обучающегося сформировались компетенции в соответствии с утвержденной рабочей программой дисциплины. При оценивании преподавателем учитываются результаты модульных контролей и успеваемости за период изучения дисциплины;

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) выставляется обучающемуся, если он ответил на все вопросы билета, однако затруднился ответить на один из дополнительных вопросов. По результатам обучения у обучающегося сформировались компетенции в соответствии с утвержденной рабочей программой дисциплины. При оценивании преподавателем учитываются результаты модульных контролей и успеваемости за период изучения дисциплины;

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) выставляется обучающемуся, если он ответил на все вопросы билета, однако затруднился ответить на один из дополнительных вопросов. Успеваемость за период обучения соответствовала «удовлетворительному» уровню и результаты ответов подтверждают формирование у студента компетенций, перечисленных в рабочей программе дисциплины;

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов). выставляется обучающемуся, если он не ответил на 1 и более вопросов билета, затруднился ответить на дополнительные вопросы.

**5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ
ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ
ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

5.1. Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какой тип научения имел место с Петром Груздевым в данной ситуации? Обоснуйте свою позицию на основе приведенных в ситуации фактов.
2. Как Петр воспринимал организационное и внеорганизационное окружение? Какие личностные различия Петра определяли его поведение на рабочем месте и вне работы?
3. Чему приписывал Петр причины своего поведения и почему он так считал? Чему приписывала Галина Николаевна причины поведения Петра и что ее привело к такому восприятию событий?
4. Какие виды ситуационного усиления поведения Петра использовали его предыдущие начальники? Насколько эффективными были их действия? Объясните свою точку зрения.

Стратегия управления в индустрии туризма

1. Вам как руководителю предприятия необходимо заполнить два вакантных места: начальник отдела маркетинга и руководителя группы учета и контроля планового отдела. Постройте (письменно) модели этих менеджеров, отразив в них требования, которые вы будете предъявлять претендентам на должности, включая способности предстоящей деятельности, теоретические навыки и практические навыки, темперамент, здоровье и другие качества, необходимые для успешной работы в новой должности.

Сравните обе созданные вами модели.

Итак, начальник отдела маркетинга должен быть...

Руководитель группы учета и контроля планового отдела должен преимущественно обладать следующими личностными свойствами:...

Далее. Вы создали модель руководителей двух подразделений. Объявите конкурс на замещение этих вакантных должностей, а в качестве претендентов используйте ваших знакомых. Примените бальный метод, выберите наиболее достойного претендента на каждую должность.

2. Разберите две достаточно стандартные для студенческой группы ситуации. В письменном виде сделайте план работы группы.

1. Группе необходимо выполнить определенный объем работ по благоустройству территории колледжа. Кто должен возглавить студенческую рабочую группы? Как будет организована подготовка к работе?

2. Студенческая группа решила провести вместе очередной праздник. Как будет организована подготовка к празднику, кто её возглавит, и будет управлять ситуацией?

3. Постройте план своей карьеры, предусмотрев не только трудоустройство, но и продвижение по иерархической лестнице, повышение своего образования и приобретения навыков управления производственными процессами и людьми, работы в группе (команде), свой творческий рост. Решив трудную и важную задачу в своей жизни, наградите себя свободным временем, чтобы «расслабиться».

Возможно, это один из самых важных планов вашей жизни!

Критерии оценивания

– отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
«Отлично»	Выполнено 86-100% заданий
«Хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
«Удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
«Неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

5.2. Комплект тестовых заданий

Раздел 1. Тенденции развития современного менеджмента в туризме

1. Менеджер – это:

А) не член организации, осуществляющий руководство людьми;

- Б) член организации, который управляет процессами организации;
 В) член организации, который устанавливает цели;
 Г) субъект, осуществляющий мотивационную деятельность.
2. Что является конечной целью менеджмента?
 А) развитие технико-экономической базы фирмы;
 Б) обеспечение прибыльности фирмы;
 В) повышение квалификации и творческой активности работника;
 Г) рациональная организация производства.
3. Какой вид туризма заключается в кратковременном или более продолжительном отдыхе с целью физического или психологического восстановления организма?
4. Всемирная туристская организация предложила путешественников всех типов, занимающихся туризмом определять как:
 А) туристов;
 Б) путешественников;
 В) посетителей;
 Г) экскурсантов;
 Д) отдыхающих.
5. Гостиница – это...
 А) индивидуальное средство размещения;
 Б) коллективное средство размещения, имеющее единое руководство;
 В) коллективное средство размещения, имеющее раздельное руководство.
6. Кто является представителями школы научного управления:
 А) М.П.Фоллет, Э.Мэйо, А.Маслоу;
 Б) Р.Лайкерт, Ф.Герцберг;
 В) Ф.У.Тейлор, Г.Гантт;
 Г) Гилберты, Ф.У.Тейлор, Г.Гантт.
7. Бихейвиоризм – это:
 А) школа научного управления;
 Б) административная школа управления;
 В) школа человеческих наук;
 Г) школа поведенческих наук.
8. Менеджмент – это:
 А) управление разными видами человеческой деятельности;
 Б) самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленной на достижение намеченных целей путём рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением экономических методов управления;
 В) определение целей деятельности организации на ближайшую и дальнюю перспективу;
 Г) управление процессом производства, в ходе которого достигается координация материальных и трудовых ресурсов, необходимых для достижения поставленных целей
9. Главной задачей менеджера является:
 А) эффективное использование ресурсов;
 Б) подбор и расстановка персонала;
 В) получение максимальных результатов;
 Г) координация работы подчинённых
10. Объект управления – это:
 А) люди, техника, технологии, организация и др.;
 Б) личность или кибернетическое устройство;
 В) функции менеджмента;
 Г) аспекты и стадии управления.
11. В современных условиях хозяйствования турорганизации:
 А) освобождаются от государственного контроля;
 Б) несут полную ответственность за все виды своей деятельности;
 В) не отвечают по обязательствам государства и других органов;
 Г) управляют экономикой страны.
12. Индустрия гостеприимства - это:
 А) индивидуальное предприятие, оказывающее определенный вид услуг;
 Б) предприятие, оказывающее услуги только по приему гостей;
 В) совокупность предприятий, оказывающих различные услуги по приему и обслуживанию гостей.
13. Цель менеджмента – это:
 А) преодоление риска или рискованных ситуаций не только в настоящем, но и в будущем;
 Б) эффективное использование ресурсов;
 В) обеспечение прибыльной деятельности предприятия;

- Г) управление разными видами человеческой деятельности
14. Менеджмент охватывает деятельность...
- А) производственных организаций;
- Б) банков, страховых обществ, туристических агентств, гостиниц, транспортных компаний;
- В) хозяйственных единиц, выступающих на рынке как самостоятельные экономические субъекты;
- Г) все перечисленное
15. К сопутствующему туристскому продукту относятся:
- А) оформление визы;
- Б) оформление договора на тур. обслуживание ;
- В) прокат автомобиля в стране пребывания;
- Г) предоставление индивидуальных сейфов.
16. Менеджмент и управление – это:
- А) одно и то же;
- Б) разные, не связанные друг с другом понятия;
- В) взаимосвязанные процессы, в которых менеджмент является функцией управления;
- Г) взаимосвязанные процессы, в которых управление является функцией менеджмента
17. В чём состоит суть предмета менеджмента?
- А) основывается на диалектическом подходе, позволяющем рассматривать управленческие проблемы в их постоянной взаимосвязи, движении и развитии;
- Б) управление разными видами человеческой деятельности;
- В) охватывает исследование законов и закономерностей жизнедеятельности организаций и отношений между работниками в процессе управления;
- Г) обеспечение прибыльной деятельности предприятия и эффективное использование ресурсов
18. В какой стране возник менеджмент?
- А) Англия;
- Б) США;
- В) Германия;
- Г) Китай
19. Кто из перечисленных учёных первый дал характеристику управления как особой сферы деятельности?
- А) Сократ;
- Б) Платон;
- В) Роберт Оуэн;
- Г) Адам Смит
20. Какая школа разработала универсальные принципы управления?
- А) классическая;
- Б) административная;
- В) количественная;
- Г) человеческих отношений
21. Как подразделяются формы туризма в зависимости от происхождения туристов?
22. Что понимается под въездным туризмом?
23. Кого часто называют «отцом научного управления»?
- А) А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулировал принципы управления, в том числе разделение труда и единство управления;
- Б) Фрэнк и Лилиан Гилбретов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их терблями; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего;
- В) Ф. Тейлора – он обосновал дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений;
- Г) Г. Ганта – он создал график, который позволял планировать, распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в котором сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание.
24. В какой период существовала административная школа управления?
- А) 1885-1920 гг.
- Б) 1920-1950 гг.
- В) 1930-1950 гг.
- Г) 1920-1940 гг.
25. В чём заключается суть принципа «корпоративный дух»?
- А) следует создавать дух единства и совместных действий, развивать бригадную форму работы;
- Б) менеджеры должны поощрять подчинённых выдвигать идеи;
- В) к рабочим следует подходить справедливо и по-доброму;

- Г) распоряжение только от одного руководителя и подотчётность только одному руководителю
26. Как экономические факторы влияют на развитие туризма?
27. В чем заключается задача менеджмента в туризме?
28. Что лежит в основе развития туризма?
29. Что из перечисленного не относится к принципам управления по А. Файолю?
- А) разделение труда;
 Б) маркетинг;
 В) дисциплина;
 Г) централизация
30. Какой вклад в развитие менеджмента внесла классическая школа управления?
- А) определение принципов управления;
 Б) формирование функций управления;
 В) системный подход к управлению организацией;
 Г) всё перечисленное
31. Что понимается под франчайзингом?
32. Кого следует считать одним из основоположников теории менеджмента?
- А) Г. Форд;
 Б) Ф. Тейлор;
 В) А. Файоль;
 Г) Вебер

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
«Отлично»	Выполнено 86-100% заданий
«Хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
«Удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
«Неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

5.3. Темы рефератов

Раздел 1. Тенденции развития современного менеджмента в туризме

1. Тенденции развития современного менеджмента в туризме.
2. Государственные и негосударственные органы управления в туризме.
3. Целевые государственные и негосударственные концепции и программы стратегического развития туризма в России и в регионах страны.
4. Социальная направленность туристского бизнеса.
5. Основы туроперейтинга.
6. Структура управления туризмом в субъектах федерации.
7. Экономико-правовые аспекты как средство эффективного управления в туристском бизнесе.
8. Законодательство как инструмент эффективного управления в туризме.
9. Разграничение компетенции федеральных органов управления туризмом и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.
10. Туризм как средний малый бизнес в формировании ВВП государства.
11. Конкуренция на рынке туристских услуг.
12. Определение сегментов рынков туристских услуг, спрос и предложение.
13. Экономическая рентабельность, доход, прибыль туристских предприятий.

Раздел 2. Деятельность международных структур в развитии туризма

1. Организация и планирование как эффективное средство управления в туризме.
2. Сущность, принципы, цели и задачи планирования к управлению в туризме.
3. Классификация и технологии принятия управленческих решений в туристском предприятии.
4. Управленческая деятельность туроператоров отечественного туристского рынка.
5. Модели управления туристского предприятия.
6. Коучинг, стили управления, формирование имиджа туристских предприятий.
7. Кадровый потенциал туристского предприятия.
8. Мировой туристский рынок, сегменты и тенденции развития.
9. Деятельность международных структур в развитии туризма.

Раздел 3. Стратегия управления в индустрии туризма

1. Стратегический анализ диверсифицированных туристских компаний.
2. Участие в выставках-ярмарках по туризму.
3. Организация приема и размещения туристов, паспортно-визовое и таможенное обеспечение потребителей услуг.
4. Участие в конкурсных торгах (тендерах) по проблемам туристских товаров, работ и услуг.
5. Сущность информационных систем и перспективы их развития в менеджменте.
6. Автоматизация и централизация управления в туризме.
7. Системы бронирования.
8. Состояние и перспективы использования Интернет в туристском бизнесе России.
9. Деятельность брокеров и комиссионеров, оптовых филиалов и промышленных фирм.
10. Методы управления конкурентным потенциалом компании.
11. Комплексные исследования рынка товаров и услуг.
12. Понятие и классификация методов управления в туризме.
13. Выбор менеджером эффективных методов управления в конкретной ситуации.
14. Инвестиции в основной капитал, направленные на охрану окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов.

Критерии оценки рефератов

Оценка «отлично» (86-100 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание реферата показывает высокий уровень его компетентности, знания по излагаемой теме и при защите реферата студент профессионально, грамотно, хорошим языком излагает материал, аргументировано делает выводы;

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание реферата показывает достаточный уровень его компетентности, знания по анализируемой теме и при защите реферата свободно, логично, хорошим языком излагает материал, но допускает некоторые погрешности;

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание реферата показывает достаточные знания по изучаемой теме, но в нем отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При защите обучающийся показывает, что он владеет практическими навыками по исследуемой проблеме, но на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания;

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание реферата показывает слабые знания по изучаемой теме, низкий уровень компетентности. При защите реферата неуверенно и логически непоследовательно излагает материал, неправильно отвечает на поставленные преподавателем вопросы.

5.4. Комплект практических заданий

Раздел 1. Тенденции развития современного менеджмента в туризме

Вставить пропущенное слово в предложении

- 1) ... ПЛАН ПРЕДПРИЯТИЯ, СОСТАВЛЯЮЩИЙСЯ НА 1 – 3 ГОДА ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ.
- 2) ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ИМЕЮЩАЯ ЦЕЛЬЮ АКТИВИЗИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ, РАБОТАЮЩИХ В ОРГАНИЗАЦИИ, И ПОБУДИТЬ ИХ ЭФФЕКТИВНО ТРУДИТЬСЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОСТАВЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ НАЗЫВАЕТСЯ ...
- 3) ОСНОВНЫМ ФАКТОРОМ МОТИВИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА К РАБОТЕ ЯВЛЯЕТСЯ ...

Эталон: заработная плата

- 4) ОСНОВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ МЕНЕДЖМЕНТА ЯВЛЯЮТСЯ ПЛАНИРОВАНИЕ, ОРГАНИЗАЦИЯ, МОТИВАЦИЯ И ...

Установить соответствие

МЕЖДУ АНГЛИЙСКИМИ И РУССКИМИ ПОНЯТИЯМИ

1. Top manager	А) менеджер по продажам
2. Project manager	Б) менеджер высшего уровня
3. Sales manager	В) менеджер среднего звена
4. Brand manager	Г) менеджер по проектам
5. Middle manager	Д) менеджер по марке товара

ФАКТОРОВ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ

1. Факторы внешней среды	А) потребители
2. Факторы внутренней среды	Б) технология производства
	В) конкуренты
	Г) персонал
	Д) политика
	Е) потребители
	Ж) структура управления

МЕЖДУ СТРУКТУРАМИ УПРАВЛЕНИЯ И ИХ ВИДАМИ

1. Иерархический тип структур управления	А) линейный
2. Органический тип структур управления	Б) штабной
	В) бригадный
	Г) проектный
	Д) функциональный
	Е) матричный

**Раздел 2. Деятельность международных структур в развитии туризма
ПЕТР ГРУЗДЕВ**

“Орион” - это крупная многонациональная компания по производству товаров бытовой химии. Она осуществляет операции в десяти странах СНГ. В России она производит некоторые виды своей продукции на одном из заводов, расположенном в небольшом провинциальном уральском городке.

Крупномасштабные складские операции очень важны для поддержания эффективной работы данного завода. Как только продукция сходит с производственной и упаковочной линии в северной части завода, где расположены складские помещения. Эти операции осуществляются в две смены и без остановки. Если здесь происходит срыв, то вся система стопорится и сделанная продукция не может сойти с производственной линии.

Петр Груздев работает в южной части завода на складе. Ему 28 лет, он не женат и уже семь работает на этом заводе. В его обязанности входит погрузка готовой продукции на конвейер и складирование ее в штабеля с помощью ручной тележки или автогрузчика.

Дома Петр живет с матерью и отцом; домой приходит в основном спать. Всем известно, что он любит хорошо проводить время. На общение с людьми у него уходит много времени и сил. Он нередко жалуется, что после этого он бывает “разбитым”. Петр тратит очень много денег на свои развлечения. Такое возможно потому, что родителям денег он почти не дает. Его отец, находясь на пенсии, все еще работает и получает неплохую заработную плату. Сам Петр умудряется немного подработать на стороне, выступая время от времени в качестве судьи на соревнованиях местных мужских и женских команд по волейболу. Он также активно занимается спортом для своего удовольствия: зимой - это популярный в этом городе хоккей, а летом - русская лапта. Ему очень нравится быть среди людей, получать удовольствие от общения с ними не в меньшей степени, чем от самих занятий спортом.

На работе Петр уже не первый год известен своими непредсказуемыми прогулами. Они нередко превращаются просто в загулы. Последние три года это выглядело следующим образом:

Позапрошлый год.....12 дней (5 случаев)

Прошлый год9 дней (7 случаев)

Текущий год10 дней (8 случаев)

Кроме того, Петр часто опаздывает на работу, объясняя это различными причинами. В ряде случаев это прерывает рабочие операции на складе завода.

Его новый начальник участка Галина Николаевна не считает, что активная жизнь Петра вне работы - причина его прогулов и опозданий. Хотя она и не совсем уверена. Она не может понять, почему он на это жалуется каждый раз, когда появляется на работе на следующий день.

Однажды, когда Петр прогулял несколько раз после игр в хоккей, он пытался объяснить это тем, что каждый раз игра вызывала старые боли в спине. Из его личного дела Галина Николаевна действительно обнаружила, что два года назад Петр обращался к заводскому врачу по поводу боли в спине. Это случилось как раз после обследования, свидетельствовали о том, что Петру не возбранялось работать после случившегося.

Галина Николаевна была у Петра уже четвертым по счету начальником участка за последние два с половиной года его работы на заводе. Все предыдущие начальники участка сделали записи о нарушениях в личном деле Петра. Они проводили с ним соответствующие беседы. Каждый раз Петр соглашался с тем, что ему следует исправиться, ссылаясь в то же самое время на плохое самочувствие и болезни как причины своего поведения. Было замечено, что после каждой такой воспитательной беседы его поведение на работе значительно улучшалось.

В принципе Петр был хорошим работником. Ему не за что было делать замечания, но и нельзя было ожидать от него каких-либо сверхусилий. Просматривая его личное дело, Галина Николаевна вспоминала трех его предыдущих начальников. Двое из них отличались тем, что давали подчиненным полную свободу в работе с минимальными проверками со своей стороны. А один был действительно "жестким" начальником, держа все и всех под постоянным контролем, наставляя и помогая всем своим работникам, ругая их, когда они делали не то или не так. Однако большинству людей на заводе он нравился. Галина Николаевна обнаружила из личного дела интересный факт. Прогулы Петра были чаще именно у этого "жесткого" начальника и меньше у тех двух "либералов", дававших людям самим решать, где, как и когда работать.

В восемь часов утра в понедельник 6 октября 1997 г. Петр Груздев не появился на работе, и складская бригада должна была начать работу в сокращенном составе. Анализируя записи в личном деле Петра, Галина Николаевна определила, что он впал в новый период загулов. К тому же недавно, в сентябре он уже прогулял три дня. Она задумалась о том, что же ей необходимо предпринять, чтобы Петр вышел на работу и в будущем подобные случаи исключались.

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
«Отлично»	Выполнено 86-100% заданий
«Хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
«Удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
«Неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

5.5. Темы круглого стола

1. Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития
2. Туристский рынок России: проблемы и перспективы
3. Индустрия туризма как отрасль национальной экономики
4. Международные туристские организации
5. Организация управления туристским комплексом за рубежом
6. Организация управления туристским комплексом России

Критерии оценок круглого стола:

Оценка «отлично» (86-100 баллов) выставляется обучающемуся, если при обсуждении круглого стола показывает высокий уровень его компетентности, знания по излагаемой теме и при обсуждении круглого стола студент профессионально, грамотно, хорошим языком излагает материал, аргументировано делает выводы;

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) выставляется обучающемуся, если при обсуждении круглого стола показывает достаточный уровень его компетентности, знания по анализируемой теме и при обсуждении круглого стола свободно, логично, хорошим языком излагает материал, но допускает некоторые погрешности;

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) выставляется обучающемуся, если при обсуждении круглого стола показывает достаточные знания по изучаемой теме, но в нем отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При защите обучающийся показывает, что он владеет практическими навыками по исследуемой проблеме, но на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания;

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) выставляется обучающемуся, если при обсуждении круглого стола показывает слабые знания по изучаемой теме, низкий уровень компетентности.

5.6. Темы для дискуссии

1. Миссия и цели организаций туристской индустрии
2. Планирование деятельности организаций туристской индустрии
3. Мотивация как функция управления организации туристской индустрии

Критерии оценок дискуссии:

Оценка «отлично» (86-100 баллов) выставляется обучающемуся, если при дискуссии показывает высокий уровень его компетентности, знания по излагаемой теме и при дискуссии студент профессионально, грамотно, хорошим языком излагает материал, аргументировано делает выводы;

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) выставляется обучающемуся, если при дискуссии показывает достаточный уровень его компетентности, знания по анализируемой теме и при дискуссии свободно, логично, хорошим языком излагает материал, но допускает некоторые погрешности;

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) выставляется обучающемуся, если при дискуссии показывает достаточные знания по изучаемой теме, но в нем отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При защите обучающийся показывает, что он владеет практическими навыками по исследуемой проблеме, но на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания;

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) выставляется обучающемуся, если при дискуссии показывает слабые знания по изучаемой теме, низкий уровень компетентности.

Лист внесения изменений

Номер изменения	Дата внесения изменения	Кем утверждено	Примечание