

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ


ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Менеджмент в туристской индустрии»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук

Д.С. Богатырева

И.о. заведующего кафедрой географии

 Ю.Ю. Чикина

Протокол

от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «Менеджмент в туристской индустрии» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

| Код по ФГОС ВО | Индикатор достижения |
|----------------|---|
| | Общепрофессиональные |
| ОПК-2 | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы. |

| Профессиональные | |
|------------------|--|
| ПК-1 | <p>ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации, управление материальными ресурсами.</p> |

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

| Этапы формирования компетенций | Компетенции | Контрольно-оценочные средства / способ оценивания |
|---|----------------|---|
| Методологические основы менеджмента. Законы, закономерности и принципы менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Предпринимательская деятельность и менеджмент | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Организация как объект управления | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Моделирование организационных структур управления | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Организационная деятельность как общая функция менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Мотивация как общая функция менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Функция и технологии менеджмента. Планирование как общая функция менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Контроль как общая функция менеджмента. Регулирование как общая функция менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Методы менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Основы теории принятия управленческих решений | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Методы обоснования управленческих решений | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических |

| | | |
|---|----------------|---|
| | | заданий и их защита. |
| Руководство и лидерство | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Информация и коммуникация в менеджменте | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Управление конфликтами, изменениями и стрессами | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Эффективность менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Теоретические аспекты коммуникативного менеджмента | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Вербальное общение в коммуникативной практике специалистов индустрии гостеприимства | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Невербальное общение в коммуникативной практике специалистов туризма | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Технологии коммуникативного менеджмента. | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства | ОПК-2; ПК-1 | Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита. |
| Промежуточная аттестация | ОПК-2; ПК-1 | Экзамен (устный) |

1.5. Описание показателей формирования компетенций

| Код компетенции | Результаты сформированности |
|-----------------|--|
| ОПК-2 | Знает систему общественных и государственных институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития; основные управленческие задачи по реализации функций управления туристским предприятием; основы профессиональной этики в объеме, позволяющим вести организационно-управленческую работу в коллективе; Умеет применять базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности; осуществлять действия по распределению обязанностей и делегированию полномочий в трудовом коллективе предприятия. Владеет навыками контроля деятельности объектов туристской сферы. |
| ПК-1 | Знать основные теоретические положения менеджмента туризма, его современное состояние и перспективы развития. |

| | |
|--|---|
| | <p>Уметь принимать эффективные управленческие решения, учитывая необходимые данные анализа организационно-управленческой ситуации для выполнения стратегических и тактических целей туристского предприятия и удовлетворения потребностей туристов; осуществлять постоянный мониторинг состояния дел организации деятельности турпредприятия с учетом социальной политики государства; корректно интерпретировать различные варианты организационно-технического и финансово-экономического обеспечения туристской деятельности, составлении сметы и калькулировании себестоимости туристско-экскурсионного продукта и иных туристских услуг для различных целевых групп потребителей.</p> <p>Владеть навыками анализа и оценки состояния внешней и внутренней организационной среды туристского предприятия; управленческих решений с учетом полученных данных; управления персоналом, делегирования полномочий и контроля качества работы исполнителей.</p> |
|--|---|

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

| Вид учебной работы | Количество баллов |
|--|-------------------|
| | ОФО |
| | 7 семестр |
| Выполнение и защита практических работ | 42 |
| Самостоятельная работа | 8 |
| Экзамен | 40 |
| Всего | 100 |

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

| Четырехбалльная система оценивания экзамена | 100-балльная шкала | Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале | Система оценивания зачета |
|---|--------------------|---|---------------------------|
| Отлично | 90–100 | А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному | Зачтено |
| Хорошо | 83–89 | В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному | |
| Хорошо | 75–82 | С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, | |

| | | | |
|---------------------|--------------|--|------------|
| | | некоторые виды заданий выполнены с ошибками | |
| Удовлетворительно | 63–74 | D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки | |
| Удовлетворительно | 50–62 | E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному | |
| Неудовлетворительно | 21–49 | FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий | Не зачтено |
| Неудовлетворительно | 0–20 | F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий | |

1.5. Образец оформления экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии

| | |
|---------------------------|-------------------|
| По направлению подготовки | 43.03.02 «Туризм» |
| Профиль подготовки | |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная |
| Курс | 4 |

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Закономерности и принципы менеджмента.
2. Формирование организационной структуры управления.
3. Характеристика и классификация стилей руководства.
4. Ораторское искусство в работе менеджера туризма.

Экзаменатор _____ к.п.н., доцент Д.С. Богатырева

Утверждено на заседании кафедры географии
«___» _____ 20___ г., протокол № 1

И.о. заведующего кафедрой географии _____ Ю.Ю. Чикина

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса:

1. Характерные особенности услуг в туристской индустрии.
2. Проблемы сервисного менеджмента и пути их решения.
3. Стратегические элементы сервисного менеджмента.
4. Управление качеством и производительностью в сфере сервиса и туризма.
5. Понятие цели и задач сервисного предприятия.
6. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия.
7. Дерево целей сервисной организации.
8. Понятие структуры управления туристским предприятием.
9. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.
10. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия.
11. Эффективность организационной структуры.
12. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма.
13. Функции коммуникаций.
14. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи.
15. Содержание и виды планирования деятельности турпредприятия.
16. Технология планирования деятельности туристского предприятия.
17. Уровни планирования деятельности туристского предприятия.
18. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования.
19. Методы принятия решений в туристской индустрии
20. Содержание и виды управленческих решений.
21. Содержание основных этапов принятия и реализации решения.
22. Методы принятия решений и их характеристика.
23. Организация и контроль за исполнением решений.
24. Непосредственная внешняя среда менеджмента туристского предприятия.
25. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса и туризма.
26. Экономические функции туризма.
27. Внутренняя среда туристского бизнеса.
28. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма: специфика, предмет и задачи.
29. Процесс инновационного менеджмента.
30. Разновидности инновационных стратегий.

31. Этапы разработки инновационной программы.
32. Понятие риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков.
33. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма.
34. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском.
35. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.
36. Конфликты в сфере сервиса и туризма.
37. Методы предотвращения конфликтов.
38. Модель процесса конфликта.
39. Управление конфликтной ситуацией.
40. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.
41. Критерии оценки потенциальных партнеров.
42. Особенности работы с meet-компанией.
43. Необходимые реквизиты договоров.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примеры тестовых заданий

1. С точки зрения менеджмента туризм – это:

- а) перемещение физических лиц из одного региона в другой;
- б) перемещение физических и юридических лиц из одного населенного пункта в другой с определенными целями;
- в) совокупность отношений и единство связей и явлений, которые сопровождают человека в путешествиях;
- г) посещение организованными группами физических лиц памятников истории и культуры.

2. Численность работников по штатному расписанию – это численность...

- а) кадровая;
- б) основная;
- в) списочная;
- г) не списочная.

3. Выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом, является решением...

- а) основанным на суждении;
- б) теоретическим;
- в) рациональным;
- г) интуитивным.

4. Главная мотивация менеджмента – это...

- а) соблюдение принципов управления;
- б) реализация поставленных целей;
- в) создание новых рынков сбыта;

г) обеспечение запросов клиентов.

5. Наиболее широко применяемым методом отбора кадров является...

а) испытание;

б) собеседование;

в) опрос;

г) тестирование.

6. Внутренняя среда организации – это:

а) капитал, люди, технология;

б) нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов;

в) партнёры по бизнесу;

г) часть общей среды, которая находится в рамках организации.

7. К какой функции относится разработка новых услуг:

а) маркетинг;

б) дилерская услуга;

в) инновация;

г) производство.

8. Кто из руководителей компании отвечает за определение цели её развития:

а) менеджеры;

б) совет директоров;

в) руководители бизнес-единиц;

г) все сотрудники.

9. Миссия фирмы – это:

а) внешнее предназначение фирмы;

б) максимизация прибыли;

в) цель, связанная со снижением издержек;

г) мотивация ее персонала.

10. Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации – это:

а) анализ среды и стратегическое планирование;

б) контроль;

в) мотивация;

г) координация.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену (устному)

1. Понятие, сущность менеджмента и его специфика в туристской индустрии.
2. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента предприятий сервиса и туризма.
3. Понятие и классификация методов менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.

4. Принципы менеджмента в туристской индустрии.
5. Характеристика основных функций менеджмента в туристской индустрии.
6. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание.
7. Основные проблемы сервисного менеджмента и пути их решения.
8. Стратегические элементы сервисного менеджмента.
9. Виды организационных структур управления предприятиями сервиса и туризма.
10. Проектирование организационных структур.
11. Планирование в организациях сферы сервиса и туризма.
12. Методы разработки планов и способы планирования.
13. Классификация видов планирования деятельности предприятий сервиса и туризма.
14. Принципы, этапы и методы планирования в сфере услуг.
15. Миссия и цели организации, работающей в сфере сервиса и туризма: функции и принципы классификации.
16. Классификация целей организации социально-культурного сервиса и туризма.
17. Анализ среды предприятия сферы сервиса и туризма.
18. Формирование стратегий менеджмента в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
19. Классификация стилей руководства.
20. Модель современного менеджера в социально-культурном сервисе и туризме.
21. Управленческие решения в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
22. Основные этапы процесса принятия решений и методы принятия управленческих решений.
23. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.
24. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
25. Разработка кадровой политики персонала в туристской индустрии.
26. Профессиональное развитие персонала на предприятиях сферы сервиса и туризма.
27. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
28. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма.
29. Информационные системы управления в социально-культурном сервисе и туризме.
30. Особенности миссии и построения «дерева целей» для предприятия сферы сервиса и туризма.