

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»

УТВЕРЖДЕНО
Директор
АНОПО БАЗС
С.А. Охраменко
« 30 » 2023г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.04 «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

по специальности подготовки:

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Зам. директора по УВР, к.п.н., О.Ю. Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) к.э.н. А. Лебедев А.В.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1(26) от « 29 » 08 2023г.

Председатель ПЦК к.п.н. О.В. Земскова О.В.

Волоколамск - 2023

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Перечень и содержание компетенций указаны в п.3 «Требования к результатам освоения содержания дисциплины» рабочей программы дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-06 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности; - использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств; - искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений; - анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства; - оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства; - решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием. 	<ul style="list-style-type: none"> - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности; - базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов; - ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений; - концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, существенные характеристики и типологию лидерства.

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются:

- начальный - на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. В целом знания и умения носят репродуктивный характер. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу. Если студент отвечает этим требованиям можно говорить об освоении им порогового уровня компетенции;

- основной этап - знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по конкретной дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя саморегуляцию в ходе работы, переносить знания и умения на новые условия. Успешное прохождение этого этапа позволяет достичь повышенного уровня сформированности компетенции;

- завершающий этап - на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях. По результатам этого этапа студент демонстрирует продвинутый уровень сформированности компетенции.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соответствующих этапам формирования в процессе освоения образовательной программы, представлен в п. 6.4 «Критерии оценки качества освоения учебной дисциплины» рабочей программы.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1. Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
<i>пороговый</i>	<i>повышенный</i>	<i>продвинутый</i>
Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка.	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

2.2. Показатели оценивания компетенций и шкалы оценки

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или пороговый уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или продвинутый уровень освоения компетенции
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний,	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности

<p>решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>(допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае</p>

цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции	«удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»	«хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций
--	--	---	---

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин (в соответствии с разделом Место дисциплины в структуре ООП в Рабочей программе дисциплины).

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	студент должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с рекомендованной литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
«хорошо»	студент должен: продемонстрировать достаточно полное <i>знание</i> материала; продемонстрировать <i>знание</i> основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать <i>умение</i> ориентироваться в литературе по проблематике дисциплины; <i>уметь</i> сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
«удовлетворительно»	студент должен: продемонстрировать общее <i>знание</i> изучаемого материала; <i>знать</i> основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; <i>уметь</i> строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее <i>владение</i> понятийным аппаратом дисциплины;
«неудовлетворительно»	ставится в случае: незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу.

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине
Менеджмент
(наименование дисциплины)**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 06 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности; - использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств; - искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений; - анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства; - оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства; - решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием. 	<ul style="list-style-type: none"> - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности; - базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов; - ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений; - концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.

Кейс-задача

по дисциплине

Менеджмент туризма и гостеприимства

(наименование дисциплины)

Задание (я):

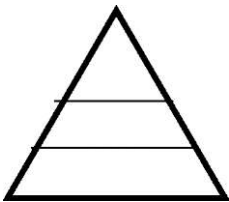
Задание 1. Распределите должности по уровням иерархии в организации, (рис. 1) включая неуправленческих служащих:

инспектор, руководитель подразделения, председатель Правления, служащий секретариата, координатор, директор производства, руководитель отдела, глава исполнительной власти, член Совета директоров, канцелярский служащий, вице-президент, коммерческий директор, квалифицированный рабочий, мастер, бригадир, главный бухгалтер, президент, директор завода, продавец.

1 - высший уровень - руководитель организации и его заместители;

2 - средний уровень - руководители, не относящиеся к высшему и среднему уровню;

3 - низовой уровень - руководители, не имеющие в подчинении руководителей.



Задание 2. Распределите основные задачи менеджеров по уровням управления, обоснуйте свои взгляды:

- формулирование целей организации и подразделений;
- координация работы нижестоящих руководителей;
- взаимодействие организации с внешней средой;
- непосредственная организация и руководство работниками, занятыми основной деятельностью;
- разработка долгосрочных планов;
- контроль использования сырья и оборудования;
- разработка краткосрочных планов;
- руководство отдельными специализированными подразделениями и функциями;
- адаптация организации к различным переменам.

Задание 3. Составьте графическую схему функций менеджмента и их связующих процессов.

Задание 4. Заполните таблицу 1.

Сравнительная характеристика стратегического и оперативного менеджмента

Признаки	Виды менеджмента	
	Стратегический	Оперативный
1. Уровень иерархии		
2. Неопределенность		
3. Вид проблем		
4. Горизонт времени		
5. Потребности в информации		
6. Альтернативы		
7. Объем деятельности		

Задание 5. Перечень качеств, которыми должен обладать современный менеджер, включает:

1. Компетентность в избранной сфере бизнеса.
2. Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальный хозяйственный результат.
3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.
4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и другим, развитые чувства ответственности и долга.
5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.
6. Глубокие знания человеческой психологии, способов контактов с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.
7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между работниками, объективная оценка результатов деятельности.
8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.
9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.
10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.
11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровье и работоспособности

Вопросы к заданию

1. Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер?
2. Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать современный руководитель?
3. Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?

Задание 6. После успешного окончания университетской программы по специальности «Менеджмент в социальной сфере» в июне 1999 г. Александр Ш. Был принят на работу директором Центра по профориентации. В сентябре Александр был включен в группу

специалистов городского отдела образования, которому было поручено подготовить предложения по созданию в городе Института развития образования, интегрирующего профцентр, научно-методический центр, информационно-аналитический центр. К этому городскую администрацию побудило: разобщенность, необоснованность и неуправляемость развития экспериментов в образовательных учреждениях, наличие серьезных затруднений у выпускников школ по адаптации к социальным условиям вне школы. Группе было поручено провести оценку открывающихся возможностей и ожидаемого риска в реализации такого решения.

Руководитель группы, в которую входил Александр, попросил его:

- подготовить предварительную оценку ситуации;
- подготовить список вопросов, ответы на которые должны быть получены от руководства Администрации города и Отдела образования города.

Вопросы:

1. Войдя в роль Александра, как бы вы выполнили задание руководителя группы?
2. Принимая во внимание учебный план, определите, какая из дисциплин представляет наивысшую полезность для Александра в выполнении им задания.

Задание 7. Исходная проблема и постановка задачи. Концепция маркетинга прошла долгую эволюцию. Лишь в начале XX в. она сформировалась как особый подход к управлению производством и реализацией продукции. Однако история человечества знает множество примеров грамотного поведения продавца на рынке. В трактате итальянца Франческо Пеголотти (середина XIV в.) «Книга о различных странах, и о мерах товаров, и о других вещах...», есть такие слова:

«Что должен иметь в себе истинный и честный купец? Быть честным и вести себя степенно. Предвидеть все он должен непременно. Все исполнять, что обещал, пусть тщится. Изящным и красивым быть стремиться. Как требует торговля мировая. Дешевле покупать, дороже продавать. Любезным быть, не гневаться напрасно. Ходить во храм, на бедных не скупиться. Что дорожает, продавать немедля. Игры и роста всюду сторониться. Совсем не избегая, сколько можно. Счета писать так, чтоб не ошибиться. Аминь».

Ответьте на вопросы:

1. Не думаете ли вы, что эти слова, ушедшие в историю, звучат достаточно современно?
2. Что вы находите общего в них с управленческим мышлением в современной трактовке?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в кейс-задаче; продемонстрировал в ходе анализа задачи владение теоретическим и практическим материалом в аспекте проблемы; анализировать ведущие компоненты с позиций менеджмента.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не участвовал или же продемонстрировал пассивность в кейс-задаче; не продемонстрировал владение теоретическим и практическим материалом в аспекте проблемы; не сумел провести анализ ведущих моментов задачи с позиций менеджмента.

Тесты

Итоговые тесты по дисциплине «Менеджмент туризма и гостеприимства»

Вариант 1

1. Менеджмент – это:

- a) *умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в организации
- b) искусство
- c) наука + опыт
- d) практика управления

2. Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

- a) обязанность менеджера
- b) *функции менеджмента
- c) этапы планирования
- d) новый метод управления

3. Основоположник научной школы управления:

- a) *Ф. Тейлор
- b) А. Файоль
- c) Э. Мэйо
- d) А. Богданов

4. Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:

- a) современных количественных методов обоснования управленческих решений
- b) школы "человеческих отношений"
- c) достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления
- d) *классической школы управления

5. Какие из положений относятся к новой концепции управления компанией:

- a) основная задача менеджмента - рациональная организация производства
- b) ориентация на качество продукции и услуг
- c) ситуационный подход к управлению
- d) *основной источник прибыли – работник и производительность труда

6. Внутренняя среда организации - это:

- a) капитал, люди, технология
- b) нельзя дать точное определение, т. к. каждая организация имеет свой набор компонентов
- c) *часть общей среды, которая находится в рамках организации
- d) партнёры по бизнесу

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

- a) менеджеры
- b) *совет директоров
- c) руководители бизнес-единиц
- d) все сотрудники

8. Миссия фирмы – это:

- a) максимизация прибыли
- b) *внешнее предназначение фирмы
- c) цель, связанная со снижением издержек
- d) мотивация ее персонала

9. Вновь образованное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок нового товара. Какая конкурентная стратегия применяется в этом случае:

- a) *стратегия первопроходца
- b) стратегия низких издержек

c) стратегия дифференциации продукции

d) стратегия фокусирования

10. Чем характеризуется компромисс при принятии решения:

a) *установление некоего среднего результата в споре двух сторон

b) уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другой

c) принятием решения, учитывающего мнения независимых сил

d) продвижение решения, выгодного руководителю

11. Бизнес-план для менеджеров организации:

a) должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы

b) *должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу организации

c) может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»

d) это - декларация о намерениях

12. Основные недостатки дивизиональных структур:

a) отсутствие творческих решений

b) низкий уровень мотивации сотрудников

c) увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов

d) *опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

13. Процесс деления организации на блоки, которые могут называться отдельными отделами, отделениями или секторами, называется:

a) анализом организации

b) *департаментализацией

c) проектированием

d) интегрированием

14. Линейная система управления в социальных организациях применяется для:

a) предприятий большой размерности

b) предприятий средней размерности

c) предприятий со сложной технологией производства

d) *небольших предприятий

15. Аутсорсинг – это:

a) выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности компании

b) *вывод за пределы компании непрофильных функций и видов деятельности

c) вывод сотрудников из штата компании-заказчика в штат компании-подрядчика

d) передача всех функций сторонним организациям

16. Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации - это:

a) анализ среды и стратегическое планирование

b) контроль

c) мотивация

d) *координация

17. Предварительным контролем финансовых ресурсов организации является:

a) *бюджет

b) заключение аудиторской организации

c) баланс

d) финансовый отчет за прошедший период времени

18. Задача предварительного контроля:

a) контроль результатов выполнения плана

b) контроль хода выполнения плана

c) *контроль готовности к выполнению плановых задач

d) контроль каждой отдельной операции

19. Что требует от менеджера иметь креативное мышление:

- a) гарантирует более устойчивое управление
- b) *дает возможность генерировать нестандартные решения
- c) сокращает время на принятие решения
- d) снижает затраты на управление

20. Основная причина создания команды в организации:

- a) экономия времени
- b) экономия человеческих ресурсов
- c) мода
- d) *возможность синергии

21. Метод ротации, как характерная черта национального менеджмента, наиболее часто используется в:

- a) США
- b) России
- c) *Англии
- d) Японии

22. Повышению эффективности использования кадровых ресурсов способствует:

- a) *поведенческий подход в управлении персоналом
- b) использование плоских организационных структур управления
- c) использование организационных интеграций типа «стратегический альянс»
- d) снижение издержек на оплату труда персонала

23. Какие группы факторов учитываются в мотивационной модели Ф. Герцберга:

- a) социальные и мотивирующие
- b) *гигиенические и мотивационные
- c) ожидания и социальной справедливости
- d) комплексные

24. Основные факторы модели мотивации В. Врума:

- a) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
- b) сложность и напряженность работы и справедливость вознаграждения
- c) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
- d) гигиенические факторы; факторы, связанные с характером и существом работы

25. Процесс побуждения сотрудника к целенаправленным действиям:

- a) планирование
- b) организация
- c) *мотивация
- d) результаты анализа, аудита

26. Что включает в себя понятие организационной культуры:

- a) *поведение и действия сотрудников, ценностные ориентации, символика и обряды
- b) уровень общей культуры общества
- c) уровень культуры отдельных сотрудников организации
- d) наличие команды единомышленников

27. Почему методы прямого принуждения и страха наказания вытесняются методами социального побуждения:

- a) механизм принуждения престал обеспечивать развитие производства
- b) стало не выгодно содержать большой штат сотрудников
- c) трудно подготовить менеджера, способного эффективно использовать инструменты принуждения
- d) *рабочее движение добилось определенной защищенности от прямого принуждения

28. Что является признаком бюрократического управления:

- a) отсутствие инициативы сотрудника, приоритета личных интересов
- b) блокирование предпринимательской деятельности
- c) *формальный подход

d) некомпетентность руководителя

29. Какими должны быть цели организации:

a) обязательно долгосрочными и труднореализуемыми

b) легкорезализуемыми

c) *конкретными и измеримыми

d) не взаимосвязанными друг с другом

30. Проблема в системе управления – это:

a) направление исследования системы управления

b) совокупность информации о состоянии системы управления

c) *противоречие, требующее нахождения метода решения и самого решения

d) кризисная ситуация, требующая немедленного принятия радикальных мер

31. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

a) быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу

b) иметь аналитический склад ума

c) быть предельно объективным и полагаться на факты и логику

d) методичность в работе, прогнозирование будущего

32. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?

a) успех

b) деньги

c) свобода

d) безопасность

33. Основным правилом при определении уровня зарплаты является:

a) определенный законом минимальный уровень

b) определенная штатным расписанием ставка

c) уровень оплаты в фирмах конкурентах

d) абсолютно точное и объективное определение характера вложенного труда и исследующая всесторонняя и беспристрастная его оценка

34. Какой из подходов не относится к известным школам в управлении?

a) научное управление

b) административное управление

c) *новая экономическая политика

d) человеческие отношения

35. Ключевым фактором в любой модели управления являются:

a) *люди

b) средства производства

c) финансы

d) структура управления

36. «Отцом научного управления» часто называют:

a) А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования

b) Фрэнк и Лилиан Гильбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их тербллагами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего

c) *Ф. Тейлора – он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений

d) Г. Ганта – он создал график, который позволял планировать, распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в которой сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание

37. Технология мелкосерийного или единичного производства обычно применяется в таких компаниях как

- a) «Макдональдс»
- b) «Форд»
- c) «Шелл»
- d) *«Боинг»

38. На какие составляющие традиционно делятся задачи организации?

- a) работа с людьми
- b) работа с людьми и информацией
- c) работа с предметами и людьми
- d) *работа с людьми, работа с людьми и информацией и работа с предметами и с людьми

39. Какая последовательность приоритетов позволит фирме добиться успеха:

- a) *люди – продукция – прибыль
- b) прибыль – люди – продукция
- c) продукция – прибыль – люди
- d) люди – прибыль – продукция

40. В чем заключается принцип единства управления?

- a) у любого служащего (работника) может только один руководитель
- b) *полную и абсолютную ответственность за деятельность всего предприятия должен нести один человек
- c) число лиц, находящихся в эффективном управлении лимитировано
- d) ответственность за работу коллектива несет группа руководителей

Вариант 2

1. Является ли управление производительным трудом:

- a) да, т. к. управление создает новую стоимость
- b) нет, это всего лишь надзор и контроль
- c) *да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма
- d) нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства

2. В теории менеджмента к функциям управления относятся:

- a) *контроль
- b) финансовый менеджмент
- c) маркетинг
- d) ценообразование

3. Основоположник административной (классической) школы управления:

- a) Ф. Тейлор
- b) *А. Файоль
- c) Э. Мэйо
- d) А. Богданов

4. Какая школа предусматривает три подхода к управлению: процессный, количественный и ситуационный:

- a) классическая школа управления
- b) административная школа
- c) школа человеческих отношений
- d) *школа науки управления

5. Что представляет собой организация с позиции теории открытых систем:

- a) сообщество индивидов, объединенных общей целью
- b) четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций
- c) система, направленная на достижение целей функционирования

d) *механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой

6. К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

- a) маркетинг
- b) дилерская услуга
- c) *инновация
- d) производство

7. Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация - это:

- a) *цели
- b) миссия
- c) стратегия
- d) тактика деятельности организации

8. Стратегия дифференциации особенно успешна:

- a) в условиях массового спроса
- b) *в условиях, когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках товара
- c) в условиях ценовой конкуренции
- d) в условиях отсутствия конкуренции

9. Финансовая стратегия выступает в качестве:

- a) ведущей стратегии
- b) *функциональной стратегии
- c) корпоративной стратегии
- d) деловой стратегии

10. В процессе практической работы менеджерам следует опираться на следующие виды планов:

- a) оперативные
- b) бизнес-план
- c) стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим: производство, транспортировка, торговля, финансовая деятельность и др.
- d) *взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития организации

11. Кому необходим бизнес-план:

- a) только руководителям и сотрудникам
- b) инвесторам, банкам, налоговой службе
- c) это – формальный документ, дань моде; мало, что даёт при изменчивой обстановке
- d) *всем категориям субъектов отношений

12. Какие основные преимущества матричных структур:

- a) *возможность быстрого освоения новых изделий
- b) эффект двойного подчинения
- c) возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня
- d) сбалансированный кадровый состав организации

13. При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

- a) *да
- b) нет
- c) желательно
- d) не обязательно

14. Сущность ситуационного подхода состоит в следующем:

- a) знание методов профессионального управления, доказавших свою эффективность
- b) умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций
- c) *правильное интерпретирование ситуации, определение наиболее важных факторов и применение адекватных методов
- d) применение способов действий, вызывающих удовлетворительное отношение руководителя

15. Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

- a) для оптимального решения комплексной задачи
- b) для сохранения "группового" стиля работы
- c) для проверки квалификации подчиненных
- d) *для разгрузки самого руководителя

16. Предварительный, заключительный и текущий контроль - это:

- a) *этапы контроля
- b) методы контроля
- c) объекты контроля
- d) принципы контроля

17. Система контроля качества на современном предприятии должна опираться:

- a) на четко определенные нормы и допущения для конкретных процессов
- b) на оценку качества продукции рабочими в ходе производственного процесса
- c) на жесткий аппарат контроля на выходе готовой продукции
- d) *на оценку качества продукции на всех стадиях жизненного цикла

18. Наемный профессиональный управляющий - это:

- a) собственник
- b) предприниматель
- c) *менеджер
- d) консультант

19. Какими основными чертами должен обладать такой архитип управляющего как "лидер":

- a) способность определить место себя и принять корректирующие меры
- b) умение решать личностные конфликты, которые возникают при волевых решениях
- c) быть творческим человеком
- d) *умение общаться с людьми, способность распознавать потенциал каждого человека и заинтересовывать его в полном использовании этого потенциала

20. Способность оказывать влияние на отдельные личности, группы и направлять их усилия на достижение целей организации, не используя властные полномочия:

- a) *лидерство
- b) руководство
- c) дифференциация
- d) мотивация

21. Стил ь управления - это:

- a) *манера поведения и форма взаимодействия с подчиненными
- b) форма отношений с руководством организации
- c) совокупность методов для выполнения своих функциональных обязанностей
- d) распорядок работы учреждения

22. Деятельность по организации выполнения подчиненными поставленных задач - это:

- a) лидерство
- b) мотивация
- c) координация
- d) *организовывание

23. Какие группы потребностей рассматриваются в модели мотивации А. Маслоу:

- a) социальной справедливости
- b) кнута и пряника
- c) потребность в деньгах
- d) *социальные, уважение личности, самоутверждение

24. Что имеет первостепенное значение при назначении нового сотрудника на должность, где определяющим фактором являются технические знания:

- a) *образование и предшествующая деятельность
- b) личные качества

с) психологическая совместимость кандидата с руководителем

d) умение руководить

25. Что является первоочередной необходимостью успешной работы сотрудника на новом месте:

a) перспектива карьерного роста

b) соответствие специализации

с) справедливое вознаграждение

d) *профессиональная и социальная адаптация

26. Кто управляет формированием организационной культуры:

a) *руководители подразделений (организаций)

b) все сотрудники

с) неформальные лидеры организации

d) никто

27. Какой из подходов характеризуется учётом способностей и мотивацией людей к труду:

a) структурный

b) *поведенческий

с) линейный

d) матричный

28. Основные черты российского менеджмента:

a) высокий научно-интеллектуальный потенциал

b) реализация инновационных идей

с) *традиции технократического подхода к управлению

d) развитие образования и профессиональной подготовки менеджеров

29. Мотивация - это:

a) внутренние ценностные представления человека

b) система поощрений хорошей работы

с) позиция, уклоняющая работника от целенаправленных действий

d) *метод побуждения людей к труду

30. Конфликты в организации неизбежны и их надо воспринимать:

a) *как должное

b) конфликты надо использовать в интересах организации

с) с конфликтами надо бороться во что бы то ни стало

d) с конфликтами лучше не бороться: они разрешатся сами собой

31. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации В. Врума?

a) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе

b) сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения

с) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения

d) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы

32. Что относится к категории «внутреннего вознаграждения»?

a) зарплата

b) карьера

с) сама работа

d) признание окружения

33. Основным в управлении по целям является выработка целей

a) *сверху вниз по цепи инстанций

b) снизу вверх

с) снизу вверх и сверху вниз

d) по матричной схеме

34. Линейная организация управления позволяет сформулировать управленческую структуру, которая является:

a) гибкой

- b) саморегулируемой
- c) *стабильной и прочной
- d) все перечисленное

35. Почему именно США стали родиной современного управления?

- a) *отсутствие проблем с происхождением, национальностью
- b) поддержка идеи образования для всех, огромный рынок рабочей силы
- c) образование монополий
- d) все перечисленное

36. Целью классической школы управления было создание

- a) методов нормирования труда
- b) *универсального принципа управления
- c) условий трудовой деятельности работников
- d) методов стимулирования производительности труда

38. Какой из неформальных методов прогнозирования позволяет получать наиболее ценную информацию?

- a) наглядная информация
- b) *промышленный шпионаж
- c) письменная информация
- d) информация в глобальных сетях

39. Ступени мотивации по Маслоу - это

- a) потребность развития и признания
- b) *потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности
- c) социальная потребность и потребность в защищенности
- d) основные потребности

40. Какова важнейшая функция управления?

- a) получение максимальной прибыли
- b) *создавать условия для дальнейшего успешного функционирования предприятия
- c) минимизация налоговых платежей
- d) завоевывание новых рынков сбыта

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 91-100% вопросов;

- оценка «хорошо» - если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 81-90% вопросов;

- оценка «удовлетворительно» - если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 71-80% вопросов;

- оценка «неудовлетворительно» - если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 70% и менее вопросов.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студентом даны правильные ответы в письменной форме на 71-100% вопросов;

- оценка «не зачтено» - если студентом даны правильные ответы в письменной форме на 70% и менее вопросов.

Темы рефератов, сообщений

«Менеджмент туризма и гостеприимства» (наименование дисциплины)

1. Совершенствование механизма управления организацией в условиях децентрализации.
2. Механизм управления развитием организации как экономической системой.
3. Совершенствование организационного развития фирмы как системы открытого типа.
4. Организация мониторинга внешней среды на предприятии.
5. Соблюдение норм этики управления и формирование имиджа руководства организации.
6. Разработка концепции социальной ответственности организации.
7. Социальное управление в потребительской кооперации и повышение его эффективности.
8. Инновационные методы решения управленческих проблем и реализаций функций менеджмента.
9. Целеполагание как ключевой процесс в менеджменте организации
10. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента как условие достижения поставленных целей в организации.
11. Реализация механизма внутрифирменного планирования в организации в условиях трансформации экономики.
12. Управление предприятием на основе адаптивного прогнозирования.
13. Диагностика состояния и разработка стратегии развития организации.
14. Совершенствование стратегического управления организацией.
15. Совершенствование организационных отношений в системе менеджмента предприятий.
16. Проектирование и развитие систем управления организациями на основе процессно-структурного подхода.
17. Инновационные методы делегирования управленческих полномочий.
18. Формирование адаптивной структуры управления организации предпринимательского типа.
19. Формирование мотивационной среды деятельности персонала организации.
20. Проектирование оптимальных систем мотивации труда в организации.
21. Управление производительностью труда работников на основе совершенствования системы мотивации.
22. Контроль как средство достижения конечных целей и результативности организации.
23. Контролинг как система управления достижением конечных целей и результативности предприятия.
24. Организационно-экономический анализ методов и инструментов управления предприятиями.
25. Основные направления повышения эффективности работы организации на основе экономических методов управления.
26. Ценовая политика как составляющая экономической стратегии организации.
27. Социально-психологические методы управления как необходимый способ воздействия на коллектив организации
28. Повышение эффективности подготовки, принятия и реализации управленческих решений в организации
29. Совершенствование внутриорганизационных коммуникаций в управлении организацией.
30. Совершенствование коммуникаций фирмы на основе компьютерной сети и реинжиниринга.
31. Экономическая эффективность образования.
32. Теория человеческого капитала.
33. Система образовательной статистики.
34. Академические исследовательские институты.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент самостоятельно выполнил работу над рефератом с привлечением обширного количества источников из различных отраслей знания, публично его представил, уверенно ориентируется в вопросах сокурсников и преподавателя и правильно отвечает на них, может вступать в дискуссию в процессе обсуждения вопросов и грамотно аргументирует свою позицию;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент самостоятельно выполнил работу над рефератом с привлечением нескольких источников разного характера, публично его представляет, иногда затрудняется, но отвечает на вопросы сокурсников и преподавателя, может вступать в дискуссию в процессе обсуждения вопросов реферата но затрудняется с аргументацией своей позиции;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент самостоятельно выполнил работу над рефератом с привлечением незначительного количества источников, публично его представляет, однако слабо владеет материалом, не может рассуждать по вопросам реферата, испытывает значительные затруднения с ответом на дополнительные вопросы, не вступает в дискуссию в процессе обсуждения вопросов и не может грамотно аргументировать свою позицию;

- оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не выполнил задание.

Темы для подготовки презентаций

«Менеджмент туризма и гостеприимства»

(наименование дисциплины)

- Презентация 1. Основные теории менеджмента.
- Презентация 2. Инфраструктура менеджмента
- Презентация 3. Социофакторы менеджмента.
- Презентация 4. Теории функций управления.
- Презентация 5. Основные функции менеджмента.
- Презентация 6. Типы организационных структур.
- Презентация 7. Функциональное разделение труда в образовательных учреждениях
- Презентация 8 Персонал образовательного учреждения как объект управления.
- Презентация 9. Способы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.
- Презентация 10. Мотивация персонала к повышению профессионального мастерства.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется, если студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов если продемонстрировано уверенное владение и интеграция всех элементов медиаработы;

- оценка **«хорошо»** - студент демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов, обнаруживается эффективное владение и интеграция всех элементов медиаработы;

- оценка **«удовлетворительно»** - студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, проявляет некоторую степень владения большинством элементов медиаработы;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, несформированные навыки анализа явлений и процессов, работа демонстрирует минимальное восприятие основных элементов медиаработы или же их полное отсутствие.

Темы эссе

«Менеджмент туризма и гостеприимства» (наименование дисциплины)

1. Природа управления и исторические тенденции его развития.
2. Сущность вертикального и горизонтального труда в организации.
3. Классификация закономерностей: управленческие, экономические, организационные.
4. Основные виды деятельности в современной организации.
5. Понятия менеджмент, бизнес и предпринимательство.
6. Менеджмент как вид человеческой деятельности
7. Требования предъявляемые к современному менеджеру.
8. Принципы администрирования в классической школе менеджмента.
9. Поведенческие концепции в менеджменте.
10. Развитие управленческой мысли в России.
11. Перспективы развития менеджмента в России.
12. Содержание гуманистической концепции в современных условиях.
13. Американская модель управления.
14. Японская модель управления.
15. Модель менеджера XXI века.
16. Процесс управленческого воздействия субъекта управления на объект управления.

Критерии оценки эссе:

<i>№</i>	<i>Критерий оценки</i>	<i>Баллы (максимальное количество при полной выраженности критерия</i>
1.	Определение предмета эссе (наличие грамотного, развернутого ответа на поставленный вопрос)	10
2.	Раскрытие проблемы на научном или бытовом уровне, обозначение круга научных понятий и теорий, понимание и правильное использование специальных терминов	10
3.	Использование основных категорий анализа, выделение причинно-следственных связей	10
4.	Применение аппарата сравнительных характеристик	10
5.	Сохранение логики рассуждений при переходе от одной части к другой	10
6.	Аргументация основных положений эссе, в том числе аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.	10
7.	Умение делать промежуточные и конечные выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	10
8.	Иллюстрация научных понятий соответствующими практическими примерами	10
9.	Способность дать личную субъективную оценку по исследуемой проблеме	10

10.	Презентация эссе, включающая умение разделить эссе на смысловые части	10
-----	---	----

Критерии перевода баллов в оценку

<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
0–25	«Неудовлетворительно»
26–50	«Удовлетворительно»
51–75	«Хорошо»
76–100	«Отлично»

Темы к собеседованию (обсуждению)

«Менеджмент туризма и гостеприимства»

(наименование дисциплины)

Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента

1. Что включает в себя понятие « менеджмент » и почему необходимо управление?
2. Опишите некоторые различия между организациями древности и современными организациями.
3. Дайте характеристику и выделите отличительные особенности доиндустриального периода развития менеджмента.
4. В чем особенность управления индустриального периода в развитии менеджмента?
5. В чем особенность управления постиндустриального периода в развитии менеджмента?

Тема 1.2. Организация работы предприятия

1. Назовите основные понятия и категории менеджмента.
2. Перечислите основные функции и принципы менеджмента.
3. Назовите основные концепции менеджмента.
4. Охарактеризуйте менеджмент в России.
5. В чем особенности управления учреждений образования?

Тема 2.1. Планирование как функция менеджмента

1. Существует ли разница между разработкой личных планов и планов организации?
2. Почему миссия организации является основой ее существования?
3. Как организация выбирает свою миссию?
4. Какая разница между миссией некоммерческой организации и миссией коммерческой организации?
5. Почему современным организациям необходимо иметь множественные цели?
6. Каковы характеристики эффективных целей?
7. Каковы факторы, оказывающие влияние на стратегический выбор, осуществляемый руководством?

Тема 2.2. Организация как функция менеджмента

1. Назовите и поясните элементы организационной структуры организации.
2. Какие организационные типы структур наиболее распространены в рыночной экономике?
3. В чем отличия, преимущества и недостатки линейной структуры управления?
4. Назовите особенности построения, преимущества и недостатки функциональной структуры управления.
5. Дайте характеристику линейно-функциональной структуре управления.
6. Назовите особенности формирования матричной структуры управления. Опишите ее преимущества и недостатки.

Тема 2.5. Процессы коммуникаций в системе управления

1. Приведите несколько примеров обмена информацией в образовательной организации.
2. Кратко объясните сущность четырех основных элементов процесса обмена информацией.
3. Каково значение обратной связи и информационного шума в коммуникационном процессе?
4. Объясните каждый этап коммуникационного процесса по упрощенной модели.
5. Какова взаимосвязь между восприятием и обменом информацией?
6. Опишите препятствия на путях межличностного информационного обмена.
7. Опишите методы, которыми могут воспользоваться руководители для совершенствования своих межличностных информационных контактов.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины с сопряженными дисциплинами, а также их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании курса (посредством приведения примеров);
- оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала, показавшим хорошие знания по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению, но возможны не существенные недочеты;
- оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного материала в минимальном объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимым потенциалом для их устранения под руководством преподавателя;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему значительные пробелы в знаниях основного материала, допустившему принципиальные ошибки в ответе.

Вопросы к экзамену

«Менеджмент туризма и гостеприимства»
(наименование дисциплины)

1. Современное состояние экономики и управления в России и роль менеджмента в решении экономических проблем.
2. Определение и функции управления (менеджмента).
3. Уровни управления.
4. Развитие менеджмента в России.
5. Школы управления.
6. Общая характеристика предприятия как организации.
7. Подразделения предприятия.
8. Внутренняя среда предприятия
9. Внешняя среда предприятия
10. Принципы и методы менеджмента
11. Учет психологии личности в управлении.
12. Учет социального статуса личности в управлении.
13. Группы и их значимость в управлении.
14. Классификация стилей лидерства.
15. Мотивация
16. Управление конфликтами, стрессами и организационными изменениями
17. Социальная ответственность, культура и этика бизнеса
18. Организационные взаимодействия и полномочия
19. Линейные и функциональные полномочия.
20. Особенности организации управления в американских, западноевропейских и японских фирмах.
21. Виды организационных структур.
22. Централизация, децентрализация и интеграционные процессы
23. Технология разработки и принятия решений
24. Контроль
25. Коммуникации
26. Информационное и техническое обеспечение менеджмента
27. Цели в управлении организации
28. Стратегическое планирование
29. Инновационная стратегия предприятия
30. Экономические основы менеджмента
31. Менеджер в организации, его функции
32. Современные подходы в управлении организацией
33. Типы организаций. Жизненный цикл организации
34. Внешняя и внутренняя среда организации.
35. Факторы прямого и косвенного воздействия
36. Сущность и значение функций менеджмента
37. Цели управления, их свойства и характеристики
38. Планирование как этап процесса менеджмента
39. Основные этапы стратегического планирования
40. Организация как функция менеджмента
41. Сущность делегирования и виды полномочий
42. Характеристика типов организационных структур, их достоинств и недостатков
43. Сущность и значение мотивации труда

44. Содержательные теории менеджмента
45. Процессуальные теории менеджмента
46. Понятие и виды управленческого контроля
47. Процесс управленческого контроля
48. Характеристика методов управления
49. Сущность управленческих решений и требования, предъявляемые к ним
50. Технология принятия и реализации управленческих решений

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины с сопряженными дисциплинами, а также их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании курса (посредством приведения примеров);

- оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала, показавшим хорошие знания по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению, но возможны не существенные недочеты;

- оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного материала в минимальном объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимым потенциалом для их устранения под руководством преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему значительные пробелы в знаниях основного материала, допустившему принципиальные ошибки в ответе.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала и формирования компетенций, предусмотренных учебным планом, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. Текущий контроль должен быть систематичным, реализуемым в рамках аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль организуется в формах:

- устного опроса (фронтальной беседы, индивидуального опроса);
- развернутого собеседования и экспресс-собеседования;
- оценки участия студентов в деловых играх и дискуссиях;
- контрольных работ и тестирования;
- проверки выполнения письменных заданий (эссе, сочинений, рефератов, конспектов, презентаций, словаря основных понятий, решения практико-ориентированных и творческих задач, самотестирования);
- упражнений;
- оценки результатов предметной деятельности студента (портфолио, проекта).

Промежуточный контроль, как правило, осуществляется в конце семестра в форме экзамена.

Каждая форма промежуточного контроля включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности должно носить комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.

Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле и туризме: учебное пособие / И. Г. Шутова, Д. Х. Година, Ю. Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2024. — 161 с. — ISBN 978-5-406-12074-3. — URL: <https://book.ru/book/950435>.

2. Казначевская, Г. Б., Менеджмент : учебник / Г. Б. Казначевская. — Москва : КноРус, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-406-11318-9. — URL: <https://book.ru/book/948590>.

Дополнительная литература

1. Грибов, В. Д., Основы экономики, менеджмента и маркетинга : учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2023. — 224 с. — ISBN 978-5-406-10684-6.

2. Зайцева, Н. А., Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе : учебное пособие / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. — Москва : Русайнс, 2024. — 318 с. — ISBN 978-5-466-04167-5. — URL: <https://book.ru/book/951454>.

3. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2023. — 222 с. — ISBN 978-5-406-10721-8. — URL: <https://book.ru/book/947114>.

