

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения
43.00.00«Сервис и туризм»
Протокол №8 от «23» мая 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор _____ Н.В.Кандаурова

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом СМК
Протокол №7 от «25» мая 2023г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ– ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ

Дисциплина: «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

Форма обучения: очная

Для студентов по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Разработчик: Морозова В.Н.

Ставрополь, 2023

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 01 ОК 02 ОК 05 ОК 09 ОК 04 ЛР 3 ЛР 16 ЛР 24	Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения экзамена

1. Наличие конспектов всех практических занятий.

Форма зачет с оценкой – устная по вопросам

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания:

2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин

3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши, калькуляторы).

Разрешенных источников информации по данной дисциплине не предусмотрено.

Перечень теоретических вопросов

Вопросы к зачету

1. Туризм как объект управления: основные понятия и управленческие категории туризма.
2. Основные этапы развития менеджмента туризма.
3. Школы научного управления.
4. Система управления туризмом.
5. Особенности туризма как объекта управления.
6. Специфика туристского спроса.
7. Туристский регион.
8. Туристские организации: структура.
9. Туристские предприятия: первичных и вторичных услуг.
10. Турпосредники.
11. Функции туристских организаций.
12. Принципы менеджмента: общие и частные принципы управления.
13. Структура управления туризмом: понятие, элементы, уровни.
14. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации.
15. Особенности управления контактными службами гостиницы, функциональные обязанности персонала.
16. Особенности управления неконтактными службами гостиницы, функциональные обязанности персонала.
17. Этика профессионального общения. Корпоративная культура и имидж гостиничного предприятия.
18. Кадровый менеджмент предприятий индустрии гостеприимства.
19. Особенности управления номерным фондом гостиничного предприятия.
20. Уровни менеджмента гостеприимства.
21. Менеджмент основных гостиничных услуг.
22. Менеджмент дополнительных гостиничных услуг.
23. Управление качеством предприятий индустрии гостеприимства.
24. Управление персоналом.
25. Методы оценки персонала.
26. Движение и профессиональное развитие персонала. Текучесть кадров.
27. Формальные и неформальные организации.
28. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
29. Сущность функции планирования. Принципы планирования.
30. Процесс планирования. Формы и виды планов.
31. Организационная функция.
32. Мотивация как функция управления: виды и теории.
33. Функция контроля: этапы и виды.
34. Требования к менеджеру: власть, влияние, авторитет менеджера.
35. Стиль управления. Демократический стиль управления.
36. Стиль управления. Авторитарный стиль управления.
37. Стиль управления. Либеральный стиль управления.

38. Содержание и виды управленческих решений.
39. Процесс принятия управленческих решений.
40. Методы принятия решений.
41. Понятие методов управления и их классификация.
42. Организационно-административные методы управления.
43. Экономические методы управления.
44. Социально-психологические методы управления.
45. Самоуправление.
46. Деловые совещания: задачи, классификация.
47. Технология организации и проведение деловых совещаний.
48. Природа, модель и причины конфликта.
49. Типы конфликтов.
50. Методы и стратегии разрешения конфликтов.
51. Типичные ошибки в управлении конфликтами.
52. Сущность стресса: виды, причины.
53. Фазы и симптомы развития стресса.
54. Значение делового общения, его формы.
55. Искусство общения в туристической деятельности: организация общения.
56. Социальная эффективность менеджмента туризма

Перечень практических заданий

Задание 1.

Заполните таблицу, дайте сравнительную характеристику каждого исторического направления

Название школы управления	Период действия данного направления в развитии менеджмента	Основатели школы	Основные положения
Школа научного управления			
Школа административного управления			
Школа человеческих отношений			
Школа поведенческих наук			

Задание 2.

Изучите научные школы, подходы и охарактеризуйте их достижения и недостатки.

№ п/п	Название школы	Достижения	Недостатки
1.	Школа научного менеджмента		
2.	Административная школа		

3.	Школа человеческих отношений		
4.	Школа поведенческих наук		
5.	Количественная школа		
6.	Процессный подход		
7.	Системный подход		
8.	Ситуационный подход		

Задание 3.

Знакома ли вам хоть одна из перечисленных ниже фамилий западных ученых? Основоположниками каких теорий они являются?

1. Ф. Тейлор.
2. М. Фоллет.
3. А. Файоль.
4. Э. Мейо.
5. К. Арджирис.

Задание 4.

Какой подход к управлению вы знаете и считаете наиболее современным? Обоснуйте свой ответ.

1. Процессный.
2. Ситуационный.
3. Системный.

Задание 5.

Какая система поощрения персонала кажется вам наиболее прогрессивной? Обоснуйте свой ответ.

1. Поощрения за успехи.
2. Поощрения за результат.
3. Комплексная система.
4. Другая.

Задание 6.

Изучите подходы к определению понятия «менеджмент», приведите примеры определений из разных источников. Выявите общие подходы в определениях.

Составьте схему, в которой отразите связи менеджмента с другими науками, проанализируйте получившуюся схему.

Задание 7.

Из имеющихся данных таблице 1, установите соответствие между уровнями управления и менеджером в таблице 2.

Таблица 1 – Данные

Уровни управления	Руководители
-------------------	--------------

1 низший	А – директор Б – мастер В – преподаватель Г – начальник цеха Д – главный бухгалтер Е – начальник отдел Ж – главный механик
2 средний	
3 высший	

Таблица 2 – Соответствие между уровнями управления и менеджером

Уровни управления	Руководители
1 низший	
2 средний	
3 высший	

Задание 8.

Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

Задание 9.

Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «У нас менеджеры подписывают все договоры».

Задание 10.

Иногда коммерческие фирмы приобретают туристские путевки для своих сотрудников и оплачивают их со счета фирмы. Как называется такой договор? У кого возникают права и обязанности по такому договору?

Задание 11.

Какие документы необходимы для покупки тура по городам Европы?

Задание 12.

Какие документы должен получить турист на руки при покупке тура?

Задание 13.

Индивидуальный предприниматель планирует заниматься турагентской деятельностью. Имеет ли он право принимать на работу других граждан. Какие договоры гражданско-правового характера он может заключать с физическими лицами?

Задание 14.

Определите какие из перечисленных документов могут составлять коммерческую тайну предприятия:

- 1) учредительные документы и устав;
- 2) документы, дающие право заниматься предпринимательской деятельностью; сведения по установленным формам отчетности о финансовохозяйственной деятельности;
- 3) иные сведения, необходимые для проверки правильности исчисления и уплаты налогов и других обязательных платежей в государственную бюджетную систему Российской Федерации;
- 4) документы о платежеспособности;
- 5) сведения о численности, составе работающих, их заработной плате и условиях труда;
- 6) сведения о наличии свободных рабочих мест;
- 7) документы об уплате налогов и обязательных платежах;
- 8) сведения о загрязнении окружающей среды;
- 9) сведения о нарушении антимонопольного законодательства;
- 10) сведения о несоблюдении безопасных условий труда и размерах причиненного при этом ущерба;
- 11) сведения о реализации продукции, причиняющей вред здоровью населения;
- 12) сведения об участии должностных лиц предприятия в кооперативах, малых предприятиях, товариществах и других организациях, занимающихся предпринимательской деятельностью?

Задание 15.

Заполнить таблицу «Классификация рекламных средств»

Средство рекламы	Описание	Достоинства	Недостатки
Акустические			
Графические			
Визуальнозрелищные			
Предметные			
Средства декоративной рекламы			

Критерии оценивания заданий

Оценка «отлично» - уровень освоения обучающимся учебного материала достаточно высок, обучающийся умеет использовать теоретические знания при выполнении практических задач с практикой, подтверждает сформированность общих и профессиональных компетенций;

Оценка «хорошо» - обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении и понятий, в применении знаний для решения практических задач не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и не уверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.