

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:38:51
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по
дисциплине

Менеджмент в туризме

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 5 семестре

43.03.02 Туризм
Туристическая деятельность
очная
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Менеджмент в туризме». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Менеджмент в туризме» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
3. Разработчик Салпагарова С.Б., кандидат экономических наук, доцент кафедры ТиГД
4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Рыкун Г.Н. – доктор исторических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т.Г. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Черных Яна Валентиновна – директор ООО «Дискавери-КМВ»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Менеджмент в туризме».

«28» марта 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства и технологии оценки	Вид аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
ОПК-2, ПК-2 (ИД-1, ИД-2)	1-9	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
	1-9	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы к экзамену

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

Уровни сформированности компетенции(и), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ИД-1 ОПК-2 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности	Не знает: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в	Слабо умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; - анализировать и оценивать эффективность системы	Частично владеет - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой	Хорошо владеет методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности

ИД-2 ОПК-2
Использование современных методов и приемов

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности ИД-3 ОПК-2 Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы	проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления;	среды; - дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента.	эффективности воспроизводственного цикла; - методам и получению информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления, приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста	воспроизводственного цикла; - методам и получению информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления, приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста
--	--	--	--	--

Компетенция: ПК-2 Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности

Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-2 Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ИД-2 ПК-2	Не знает основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования	Умеет слабо: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности.	Владеет частично: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности	Владеет хорошо: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности
--	---	--	--	--

Принимает документ, подписанный электронной подписью
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

туристской деятельности				
----------------------------	--	--	--	--

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента (в случаях, предусмотренных нормативными актами СКФУ).

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
1	Защита практических работ 1-3	6 неделя	15
2	Защита практических работ 4-6	12 неделя	20
3	Защита практических работ 7-9	17 неделя	20
	Итого за 5 семестр		55
	Итого:		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итого: **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранной за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	<i>Отлично</i>
72 – 87	<i>Хорошо</i>
53 – 71	<i>Удовлетворительно</i>
< 53	<i>Неудовлетворительно</i>

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

Вопросы для собеседования

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
2. Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
3. Миссия и цели организаций туристской индустрии.
4. Туристский продукт и классификация видов туризма.
5. Управление потребительской мотивацией на рынке туристских услуг.
6. Факторы формирования потребительской мотивации на рынке туристских услуг.
7. Планирование тура.
8. Выбор партнеров — поставщиков услуг и заключение с ними договоров.
9. Формирование ценовой политики организации туристской индустрии.
10. Система информационного менеджмента в организациях туристской индустрии.
11. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии.
12. Система финансового менеджмента в организациях туристской индустрии.
13. Система инвестиционного менеджмента в организациях туристской индустрии.
14. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
15. Организации гостиничного комплекса –поставщики туристских услуг.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильно формулирует, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые

практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

ПК-2 Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Вопросы к экзамену

Базовый уровень

1. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
2. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
3. Характеристика «одномерных» стилей управления.
4. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.
5. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
6. Система мотивации труда туристского предприятия.
7. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.
9. Оценка хозяйственного риска как инструмент решения проблемы экономической безопасности организаций индустрии туризма
10. Выявление отраслевых факторов хозяйственного риска
11. Стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма
12. Обеспечение экономически безопасной деятельности организаций индустрии туризма
13. Понятие и виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии
14. Модели процесса принятия решений
15. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления
16. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
17. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
18. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства
19. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства
20. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.

Повышенный уровень

Знать

21. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
22. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
23. Внешняя среда туристского предприятия.
24. Внутренняя среда туристского предприятия.
25. Модель современного руководителя туристским предприятием.

Уметь,

Владеть

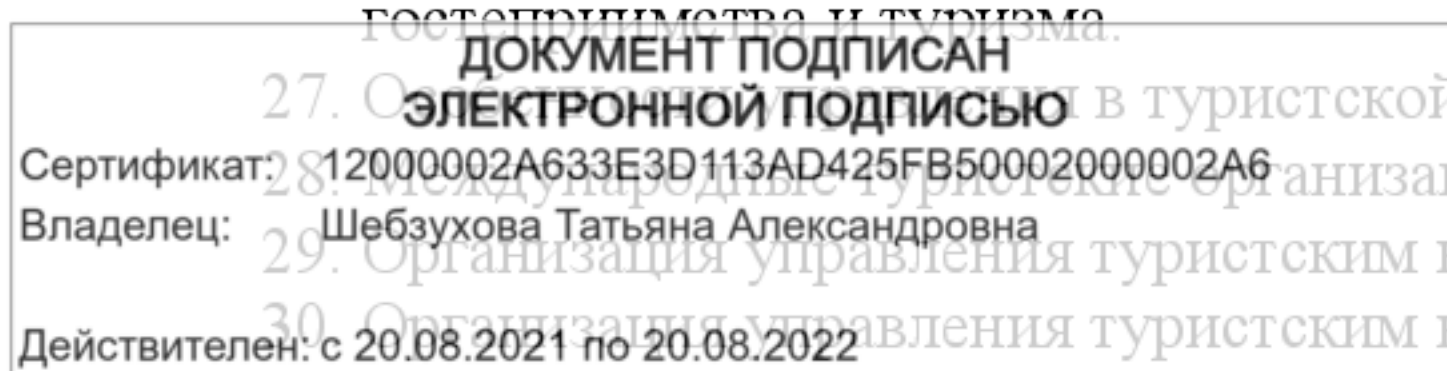
26. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

27. Организация управления туристским комплексом в туристской и гостиничной индустрии

28. Международные туристские организации.

29. Организация управления туристским комплексом за рубежом.

30. Организация управления туристским комплексом России.



1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

ПК ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

осуществлять процесс планирования, контроля и управления операционной туристской деятельностью
основными базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022