

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татiana Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 13:45:04

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**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

**(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

По дисциплине

Направление подготовки/специальность

Квалификация выпускника

Форма обучения

Год начала обучения

Изучается в 5 семестре

Менеджмент в международном туризме

43.03.02 Туризм/Международный туризм

Бакалавр

очная

2021

## Предисловие

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Менеджмент в международном туризме» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденной на заседании Учебно-методического совета ФГАОУ ВО СКФУ, протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

3. Разработчик \_\_\_\_\_ С.Б.Салпагарова, доцент каф. ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель \_\_\_\_\_ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД  
\_\_\_\_\_ А. А.Черахчиева, доцент кафедры ТиГД  
\_\_\_\_\_ Я.В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

6. Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент в международном туризме» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризма и может применяться в учебном процессе.

\_\_\_\_\_ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД  
\_\_\_\_\_ А. А.Черахчиева, доцент кафедры ТиГД  
\_\_\_\_\_ Я.В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

7. Срок действия ФОС: \_\_\_\_ год (а).

# Паспорт фонда оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине Менеджмент в международном туризме  
 Направление подготовки 43.03.02 Туризм  
 Направленность (профиль) Международный туризм  
 Квалификация выпускника Бакалавр  
 Форма обучения очная  
 Учебный план 2021

| Код оцениваемой компетенции (или её части) | Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой) | Средства и технологии оценки | Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный) | Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств) | Наименование оценочного средства              | Количество элементов, шт. |                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|--------------------|
|                                            |                                                                              |                              |                                                  |                                                                            |                                               | Базовый уровень           | Повышенный уровень |
| ОК-5<br>ПК-4                               | 1-9                                                                          | собеседование                | текущий                                          | устный                                                                     | Вопросы для собеседования                     | 23                        | 17                 |
|                                            | 1,2,6,7                                                                      | доклад                       | текущий                                          | устный                                                                     | Перечень дискуссионных тем для круглого стола | 8                         | 8                  |
|                                            | 1-9                                                                          | экзамен                      | промежуточный                                    | устный                                                                     | Вопросы к экзамену                            |                           |                    |

Составитель \_\_\_\_\_ С.Б.Салпагарова  
 (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

**УТВЕРЖДАЮ:**

Зав. выпускающей кафедрой ТиГД

И.В. Огаркова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вопросы для собеседования**  
**по дисциплине «Менеджмент в международном туризме»**

**Базовый уровень**

**Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.**

1. Формирование и развитие теории управления.
2. Основы современной системы управления.

**Тема 2. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии.**

**Функции и принципы менеджмента в туризме.**

1. Понятие и виды организационных структур управления.
2. Модели процесса принятия решений.

**Тема 3. Методы менеджмента в туристской фирме. Стиль руководства туристской фирмы.**

1. Административные методы управления.
2. Экономические методы управления.
3. Социально – психологические методы управления.

**Тема 4. Эффективность менеджмента в туризме.**

1. Понятие эффективности менеджмента в туризме.
2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.

**Тема 5. Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Власть и авторитет менеджера.**

1. Требования к менеджеру.
2. Личность менеджера.

**Тема 6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.**

1. Внутренняя среда организации и ее элементы.
2. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы.

**Тема 7. Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.**

1. Сущность мотивации.
2. Виды мотивов труда и потребности.

**Тема 8. Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.**

1. Природа конфликтов.
2. Типы конфликтов.
3. Методы разрешения конфликтов.

**Тема 9. Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Особенности применения TQM в индустрии гостеприимства.**

1. Сущность системы TQM.

**Тема 10. Управление рисками.**

1. Понятие и классификация видов риска.
2. Система и способы управления рисками.

**Тема 8. Организация и контроль менеджмента туристского предприятия**

1. Задачи, правила организации контроля.

**Тема 9. Международный маркетинг**

1. Прогнозирование объемов будущих продаж

## **Повышенный уровень**

**Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.**

1. Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития.
2. Туристский рынок России: проблемы и перспективы.

**Тема 2. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.**

1. Понятие и основные элементы процесса управления.
2. Принципы менеджмента.

**Тема 3. Методы менеджмента в туристской фирме. Стили руководства туристской фирмы.**

1. Понятие и характеристика стилей руководства.
2. Управленческая решетка ГРИД.

**Тема 4. Эффективность менеджмента в туризме.**

1. Социальная эффективность менеджмента в туризме..

**Тема 5. Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Власть и авторитет менеджера.**

1. Характер управленческого труда.
2. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.

**Тема 6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.**

1. Основные виды коммуникаций.
2. Информационное обеспечение менеджмента.

**Тема 7. Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.**

1. Типы мотивации работников.
2. Основные принципы стимулирования.

**Тема 8. Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.**

1. Разработка и принятие управленческого решения.
2. Этапы процесса разработки и принятия управленческих решений.

**Тема 9. Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Особенности применения TQM в индустрии гостеприимства.**

1. Стандартизация и сертификация – как методы оценки качества обслуживания

**Тема 10. Управление рисками.**

1. Система и способы управления рисками

### **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.

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

### Текущий контроль

| № п/п                     | Вид деятельности студентов | Сроки выполнения | Количество баллов |
|---------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|
| <b>4 семестр</b>          |                            |                  |                   |
| 1                         | Собеседование по темам 1-3 | 4 неделя         | 15                |
| 2                         | Собеседование по темам 4-6 | 8 неделя         | 15                |
| 3                         | Собеседование по темам 7-9 | 12 неделя        | 25                |
| <b>Итого за 4 семестр</b> |                            |                  | <b>55</b>         |
| <b>Итого</b>              |                            |                  | <b>55</b>         |

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 ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

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

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. |        |                             |                   |            |                |        |
|    |        |                             |                   |            |                |        |

Составитель \_\_\_\_\_ С.Б.Салпагарова  
(подпись)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_г.

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

**УТВЕРЖДАЮ:**

Зав. выпускающей кафедрой ТиГД

И.В. Огаркова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола  
по дисциплине «Менеджмент в международном туризме»**

**Базовый уровень**

**Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.**

1. Формирование и развитие теории управления.
2. Основы современной системы управления.

**Тема 2. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.**

1. Понятие и виды организационных структур управления.
2. Модели процесса принятия решений.

**Тема 6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.**

1. Внутренняя среда организации и ее элементы.
2. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы.

**Тема 7. Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.**

1. Сущность мотивации.
2. Виды мотивов труда и потребности.

**Повышенный уровень**

**Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.**

1. Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития.
2. Туристский рынок России: проблемы и перспективы.

**Тема 2. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.**

1. Понятие и основные элементы процесса управления.
2. Принципы менеджмента.

**Тема 6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.**

1. Основные виды коммуникаций.
2. Информационное обеспечение менеджмента.

**Тема 7. Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.**

1. Типы мотивации работников.
2. Основные принципы стимулирования.

**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.

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

### Текущий контроль

| № п/п                     | Вид деятельности студентов  | Сроки выполнения | Количество баллов |
|---------------------------|-----------------------------|------------------|-------------------|
| <b>4 семестр</b>          |                             |                  |                   |
| 1                         | Собеседование по темам 1-3  | 4 неделя         | 15                |
| 2                         | Собеседование по темам 4-6  | 8 неделя         | 15                |
| 3                         | Собеседование по темам 7-10 | 12 неделя        | 25                |
| <b>Итого за 4 семестр</b> |                             |                  | <b>55</b>         |
| <b>Итого</b>              |                             |                  | <b>55</b>         |

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 перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

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 доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им

материалами.

При проведении круглого стола 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. |        |                             |                   |            |                |        |
|    |        |                             |                   |            |                |        |

Составитель \_\_\_\_\_ С.Б.Салпагарова  
(подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.