

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 19.09.2023 12:33:07

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	Менеджмент в туризме
Направление подготовки/специальность	<u>43.03.02 Туризм/Туристическая деятельность</u>
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Год начала обучения	2021
Изучается в 5 семестре	

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 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.Черяхчиева, 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 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.Черяхчиева, 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 туризме
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Туристическая деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	заочная
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 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 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. Стиль 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
4 семестр			
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
Итого за 4 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

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 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
4 семестр			
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
Итого за 4 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

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.