

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) высшего образования

федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Пятигорского
института

(филиал) СКФУ Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

ОП.04 Менеджмент в туризме и
гостеприимстве

Специальность

42.02.16 Туризм и гостеприимство

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство по дисциплине ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме экзамена и курсовой работы с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1-применять в профессиональной деятельности методы средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;

У.2-формировать организационные структуры управления;

У.3-учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

Знания :

3.1-сущность и характерные черты современного менеджмента;

3.2-внешнюю и внутреннюю среду организации;

3.3-цикл менеджмента;

3.4-процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

3.5-функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

3.6-систему методов управления;

3.7-стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;

3.7-особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

общие компетенции:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1. Основы менеджмента в современной индустрии туризма и гостеприимства			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой
Тема 1.1 История становления и развития туризма и гостеприимства	Практические занятия История становления и развития гостиничного дела и туризма.	У.1, У.2, У.3 3.1 - 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.4, ОК.5, ОК.9.	Экзамен	У.1-У.2 3.1-3.9 ОК.01-ОК.05, ОК-9
Тема 1.2. Особенности менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства.	Практические занятия Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5		
Тема 1.3. Теоретические и методологические основы управления.	Теоретические и методологические основы управления.	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5		
Тема 1.4 Функции управления менеджмента в туризме гостеприимстве.	Практические занятия Функции управления гостиничным предприятием	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5		
	Практические занятия Роль			

Тема1.5 Планирование.	планирования структурных подразделени х организаций гостиничного сервиса.	в		
Раздел 2. Управление организацией				
Тема 2.1.Организация и координация де ятельности персонала структурного подразделения.	Практически езанятия Организация и координация деятельности персонала структурного подразделени я.	У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК. 1, ОК. 2, ОК. 5		
Тема 2.2. Цели, задачи и принципы организации труда.	Практически езанятия Цели, задачи и принципы организации труда.	У.1-У.2 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, ОК. 1, ОК.2, ОК.5		
Тема 2.3. Организ ационные Структуры управления.	Практические занятия Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничног о предприятия . Виды и функции уровней управления.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
Тема 2.5. Мотивация труда в туризме и на предприятиях гостиничной сферы	Практические занятия Мотивация труда в туризме и н а предприятиях гостиничной сферы. Ответ на поставленные вопросы.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		

Тема 2.6. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.	Практические занятия Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Ответ на поставленные вопросы.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
Тема 2.7. Лидерство в организациях туризма	Практические занятия Лидерство: понятие и природа. Ответ на поставленные вопросы.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
Тема 2.8. Власть и	Практические занятия	У.1-У.2 3.1-3.7		
влияние.	Власть и влияние. Ответ на поставленные вопросы	ОК.01-ОК.09,		
Тема 2.9. Стили руководства.	Практические занятия Стили руководства. Ответ на поставленные вопросы..	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09		
Тема 2.10. Связующие процессы в управлении.	Практические занятия Связующие процессы в управлении. Ответ на поставленные вопросы.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09		

Тема 2.11. Управленческие решения: понятие, виды.	Практические занятия Управленческие р ешения: понятие, виды. Ответ на поставленны евопросы.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09
Тема 2.12. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.	Практические занятия Коммуникаци и в управлени игостиничным предприятием. Ответ на поставленны евопросы.	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07,
Тема 2.13. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.	Практические занятия Самоменеджмент : понятие, значений работ е руководителя. Ответ н а поставленны евопросы.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07, .

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Перечень дискуссионных тем обсуждения для круглого стола

По дисциплине: «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

Тема 1.3. Теоретические и методологические основы управления

1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
2. Принципы управления.
3. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
4. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
5. Внутренняя среда гостиничного предприятия.

Тема 2.3. Организационные структуры управления.

1. Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
2. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
3. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
4. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.

**Вопросы для собеседования
по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
3 семестр**

1. Дайте понятие управлению персоналом.
2. Какую роль и место знаний играет дисциплина в подготовке руководителей и специалистов для коммерческих организаций.
3. Какая связь менеджмента с другими дисциплинами?
4. Управление и менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.
5. Дайте основные понятия виды менеджмента.
6. Каковы предпосылки и этапы развития менеджмента?
7. Охарактеризуйте значение каждого этапа в управлении персоналом.
8. Дайте характеристику школам управления: классическая и научного управления.
9. Охарактеризуйте школы управления: административная и неоклассическая.
10. Какой вклад внес Вклад А. Файоля, Э. Мэйо в управлении персоналом?
11. Охарактеризуйте роль планирования в деятельности организации и его основные составляющие.
12. Что такое процесс планирования и его содержание?
13. В чем отличие оперативных стратегических планов?
14. Раскройте методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
15. Дайте характеристику экономических, социально-психологических и организационно-распорядительных методов управления.
16. Какие виды и стили руководства бывают?
18. Какие факторы, влияющие на формирование стиля управления.
19. Охарактеризуйте эффективность различных стилей управления.

Критерии оценивания устных ответов

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл,

беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Комплект заданий для контрольных срезов
по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
3 семестр
ВАРИАНТ № 1**

1. Что такое количественный подход в менеджменте?
2. Процесс, включающий планирование, организацию, направление и контроль работы людей для достижения организационных целей, это _____
3. С чем было связано возникновение практики управления?
 - а) с появлением общения
 - б) с возникновением письменности
 - в) с разделением и кооперацией труда
 - г) с возникновением производства

ВАРИАНТ № 2

1. Представители какой научной школы выступали за повышение заботы руководителей о подчиненных?
2. Управление деятельностью организации в целом или ее самостоятельными хозяйственными звеньями, это _____
3. Источник управляющего воздействия или лицо, принимающее решение в организации, это:
 - а) объект управления;
 - б) субъект управления;
 - в) организация;
 - г) факторы внешней среды

**4 семестр
ВАРИАНТ № 1**

1. Способы воздействия на коллективы и отдельных работников с целью осуществления координации их деятельности в процессе функционирования организации это _____
2. Соотнесите понятия и характеристики структур управления:
 1. Линейная структура
 2. Функциональная структура
 3. Дивизиональная структура
 4. Матричная структура
 - а) двойное подчинение
 - б) управляют менеджеры
 - в) коллегиальное управление
 - г) во главе руководитель (иерархическая лестница)

ВАРИАНТ № 2

1. Назовите одну из главных задач интенсивно растущих задач.
2. Технология принятия решения - это?
 - а) Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений.
 - б) Методы разработки и обновления решений.
 - в) Экспертные методы разработки решений.
3. Качественно разработанный стратегический план развития формируется на основе последовательно реализуемых этапов.

**Комплект заданий для контрольной работы
по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
3 семестр
ВАРИАНТ № 1**

1. Какие виды и стили руководства бывают?
2. Какие факторы, влияющие на формирование стиля управления.
3. Охарактеризуйте эффективность различных стилей управления.

ВАРИАНТ № 2

1. Какая связь менеджмента с другими дисциплинами?
2. Управление и менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.
3. Дайте основные понятия виды менеджмента.

**Темы рефератов по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
3 семестр**

1. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный.
2. Национальные особенности менеджмента (японский, американский, западноевропейский).
3. Управленческие идеи в России. Использование мирового опыта менеджмента в условиях России.
4. Система управления: понятие, составляющие элементы.
5. Организация: понятие, признаки, классификация.
6. Формальные и неформальные организации, технология, структура и люди).
7. Планирование
8. Организация
9. Мотивация персонала
10. Планирование: понятие, значение, классификация.
11. Роль планирования в организациях гостиничного сервиса.
12. Формы планирования.
13. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
14. Характеристика экономических, социально-психологических и организационно-распорядительных методов управления.
15. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
16. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
17. Эффективность различных стилей управления.
18. Этапы процесса принятия решения
19. Методы принятия решений
20. Факторы, определяющие качество решений
21. Структура процесса коммуникаций
22. Коммуникационные барьеры и их преодоление
23. Информационные системы в организациях

Критерии оценивания компетенций

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема

освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы курсовых работ по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

1. Менеджер, его задачи и основные области деятельности.
2. Компетенции менеджера.
3. Профессиональные навыки менеджера.
4. Разработка модели и количественная оценка качеств руководителя.
5. Российские предприниматели и менеджеры – стили руководства.
6. Кросс – культурные различия в менеджменте (сравнительный менеджмент).
7. Эволюция управленческой мысли, развитие теории управления.
8. Современные тенденции развития менеджмента.
9. Характерные черты менеджмента в условиях формирующейся рыночной экономики в России.
10. Русская модель управления.
11. Особенности деятельности российского менеджера в современных условиях.
12. Портрет преуспевающего российского менеджера.
13. Современная практика управления российскими предприятиями.
14. Социальная ответственность менеджмента.
15. Экономические методы управления предприятием.
16. Методы организационно-стабилизирующего воздействия на предприятии.
17. Социально-психологические методы управления организацией.
18. Личность и коллектив в современном менеджменте.
19. Управление по целям (результатам).
20. Моделирование алгоритма постановки и реализации жизненных целей.
21. Применение ситуационного анализа в постановке жизненных целей.
22. Внутренняя и внешняя среда организации.
23. Стратегическое планирование деятельности современной организации.
24. Тенденции развития организационных структур управления.
25. Централизация и децентрализация в организации менеджмента.
26. Новые тенденции в организации менеджмента компаний.
27. Делегирование полномочий – главный инструмент организации деятельности руководителя.
28. Эффективное делегирование менеджером своих задач и полномочий.
29. Принципы управления и их развитие в современных условиях.
30. Управление временем.
31. Тайм – менеджмент. Искусство планирования и управления временем.
32. Информационное обеспечение управления организацией.
33. Искусство делового общения.
34. Методы коммуникации в организации.
35. Факторы эффективности организационных коммуникаций.
36. Умение слушать – фактор успеха межличностных коммуникаций.
37. Подготовка и проведение деловых переговоров.
38. Анализ практики проведения деловых совещаний.
39. Методы формирования собственного имиджа менеджера.
40. Организация и проведение презентаций.
41. Управленческие решения в менеджменте.
42. Риск в принятии решений и методы его оценки.
43. Качество и эффективность управленческих решений.
44. Процесс разработки управленческих решений.
45. Способы принятия управленческих решений.
46. Контроль как процесс обеспечения достижения организацией своих целей.

47. Организация контроля менеджера за деятельностью подчиненных.
48. Принципы стимулирующего менеджмента.
49. Искусство поощрения и наказания.
50. Роль дисциплинарных взысканий в воздействии на подчиненных.
51. Современные мотивационные системы.
52. Комплексный и системный подход к мотивации.
53. Позитивная и отрицательная мотивация персонала.
54. Материальная и нематериальная мотивация персонала.
55. Теории мотивации – основа формирования мотивационных систем предприятий.
56. Система поощрительного управления.
57. Внутренняя и внешняя мотивация персонала.
58. Конфликты в менеджменте.
59. Управление конфликтом.
60. Способы разрешения конфликтов на предприятии.
61. Средства и тактика влияния менеджера на подчиненных.
62. Сила и влияние управленческого лидера.
63. Лидерство и менеджмент.
64. Управленческий лидер: личностные качества и эффективность.
65. Стили лидерства и их эффективность.
66. Установление и развитие партнерских отношений – предпосылка эффективной организационной деятельности.
67. Слагаемые авторитета менеджера.
68. Ответственность менеджера.
69. Нравственная надежность менеджера.
70. Гуманитарные ценности – основа мировоззренческого кредо менеджера.
71. Основы нравственного поведения менеджера.
72. Этика менеджмента.
73. Социальная миссия и организационная культура предприятий.
74. Развитие организационной культуры предприятий.
75. Кооперативные ценности – основа формирования и развития организационной культуры предприятий потребительской кооперации.
76. Корпоративная культура предприятий.
77. Слагаемые имиджа организации.
78. Управление имиджем организации.
79. Деятельность менеджера по сплочению трудового коллектива.
80. Повышение лояльности персонала к организации – задача менеджера.
81. Способы формирования преданности сотрудников компании.
82. Межличностные взаимоотношения в группе.
83. Управление групповой динамикой.
84. Лидерство и управление командой.
85. Формирование и эффективное регулирование команд.
86. Работа менеджера по созданию благоприятного социально психологического климата в коллективе.
87. Инновационное поведение в организации.
88. Способы преодоления сопротивления нововведениям.
89. Организационное поведение: международный контекст.
90. Критерии успеха менеджмента.
91. Факторы эффективности менеджмента.
92. Социальная эффективность менеджмента.

Фонд тестовых заданий

1. Что такое количественный подход в менеджменте?
2. Процесс, включающий планирование, организацию, направление и контроль работы людей для достижения организационных целей, это _____
3. С чем было связано возникновение практики управления?
 - 1) с появлением общения
 - 2) с возникновением письменности
 - 3) с разделением и кооперацией труда
 - 4) с возникновением производства
4. Представители какой научной школы выступали за повышение заботы руководителей о подчиненных?
5. Управление деятельностью организации в целом или ее самостоятельными хозяйственными звеньями, это _____
6. Источник управляющего воздействия или лицо, принимающее решение в организации, это:
 - 1) объект управления;
 - 2) субъект управления;
 - 3) организация;
 - 4) факторы внешней среды
7. Что такое оперативный план?
8. Инструмент для определения того, в каком направлении хочет двигаться ваша организация, и какие действия вы будете предпринимать для достижения её целей, это _____
9. В любой организации реализуется три ключевых процесса. Укажите правильную последовательность.
 1. производство продукта из внешней среды.
 2. получение ресурсов из внешней среды.
 3. производство и передача его во внешнюю среду.
10. Дайте определение управления персоналом?
11. Способы воздействия на коллективы и отдельных работников с целью осуществления координации их деятельности в процессе функционирования организации это _____
12. Соотнесите понятия и характеристики структур управления:
 1. Линейная структура
 2. Функциональная структура
 3. Дивизиональная структура
 4. Матричная структура
 - а) двойное подчинение
 - б) управляют менеджеры
 - в) коллегиальное управление
 - г) во главе руководитель (иерархическая лестница)
13. Назовите одну из главных задач интенсивно растущих задач.
14. Технология принятия решения - это?
 1. Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений.
 2. Методы разработки и обновления решений.
 3. Экспертные методы разработки решений.

15. Качественно разработанный стратегический план развития формируется на основе последовательно реализуемых этапов.
Установите правильную последовательность.
1. Разработка миссий и стратегий.
 2. Разработка бизнес-плана
 3. Анализ внешней и внутренней среды организации.
 4. Выработка стратегических целей организации.
 5. Обеспечение взаимосвязи между стратегиями и бизнес-планами.

3.Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки (промежуточная аттестация в форме экзамена)

Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.
3. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц.
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.
5. Понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
6. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
7. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием
8. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
9. Принципы управления.
10. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки.
11. Формальная и неформальная организация.
12. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
13. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия.
14. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
15. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия
16. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.
17. Особенности общих и специальных функций.
18. Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
19. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.
20. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
21. Функция организации: понятие, сущность.
22. Распределение задач в организации.
23. Сущность делегирования.
24. Содержание и виды полномочий и ответственности.
25. Пределы полномочий.
26. Формы и виды разделения труда в организации.
27. Сущность и виды нормирования труда.
28. Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
29. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
30. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
31. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.

32. Виды и функции уровней управления.
33. Централизация и децентрализация управления.
34. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
35. Линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
36. Понятие и назначение мотивации.
37. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
38. Мотивационный процесс.
39. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
40. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.
41. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.
42. Психология коллектива
43. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
44. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
45. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы
46. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.
47. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
48. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.
49. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
50. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
51. Эффективность различных стилей управления.
52. Типы решений.
53. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
54. Методы и уровни принятия решений.
55. Рациональное решение и этапы его разработки
56. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.
57. Организация и контроль за исполнением решений.
58. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).
59. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.
60. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
61. Условия эффективного общения.
62. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.
63. Организационное поведение. Правила управления.
64. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.
65. Планирование работы менеджера.
66. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
67. Затраты и потери рабочего времени.
68. Основные направления совершенствования труда.
69. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
70. Понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
71. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
72. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

- 73. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.
- 74. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
- 75. Структурное подразделение. Виды подходов. Укомплектование.
- 76. Цели, функции и принципы управления персоналом.
- 77. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.
- 78. Категории персонала гостиницы.
- 79. Основные требования к персоналу гостиницы.
- 80. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
- 81. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
- 82. Планирование расходов на персонал.
- 83. Нормирование и учет численности персонала.
- 84. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале
- 85. Правила найма.
- 86. Правила отбора.
- 87. Кадры для предприятий.
- 88. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.
- 89. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
- 90. Набор персонала: понятие, виды, методы.

Критерии оценивания компетенций

Отметка "отлично" выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметка "хорошо" выставляется студенту, если обнаруживаются прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Отметка "удовлетворительно" выставляется студенту, если ответ свидетельствует в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если обнаруживается незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

Таблица 2. Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
Контрольная работа Вариант 1			
1.	У.1, У.2, У.4	Какие виды и стили руководства бывают?	Авторитарный стиль; Демократический стиль; Либеральный стиль.
2.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Какие факторы, влияющие на формирование стиля управления.	Личностные характеристики руководителя; Организационные условия; Характеристики коллектива и задач; Управленческие факторы.
3.	У.1, У.2, У.4	Охарактеризуйте эффективность различных стилей управления.	Авторитарный стиль: Высокая скорость принятия решений Четкая структура подчинения Эффективен в кризисных ситуациях Хорошо подходит для управления большими коллективами Минусы: подавление инициативы, высокий уровень стресса, текучесть кадров Демократический стиль: Высокая мотивация сотрудников Улучшение коммуникации между отделами Развитие творческого потенциала Повышение лояльности к компании Минусы: замедление процесса принятия решений, размывание ответственности
Вариант 2			3.1, 3.2, 3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 5
4.	У.1, У.2, У.4	Какая связь менеджмента с другими дисциплинами?	Менеджмент тесно связан с различными науками и дисциплинами: Правоведение: Трудовое право регулирует отношения между руководством и работниками Хозяйственное право определяет рамки административных решений Правовые нормы устанавливают границы управленческих решений Психологические науки:

			Общая психология помогает понимать поведение индивидов Социальная психология изучает групповые процессы Психология управления разрабатывает методы воздействия на персонал Социология исследует социальные группы и их взаимодействие Философские науки: Раскрывают общие законы развития общества Помогают формулировать цели организации Способствуют формированию философии компании Математические методы: Моделирование процессов управления Линейное программирование для оптимизации Теория информации для принятия решений
5.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Управление и менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.	Управление и менеджмент как особый вид профессиональной деятельности представляют собой комплексную систему действий, направленную на достижение определенных целей организации.
6.	У.1, У.2, У.4	Дайте основные понятия виды менеджмента.	Менеджмент - процесс управления организацией и её ресурсами Субъект менеджмента - руководитель (от тимлида до директора) Объект менеджмента - процессы, ресурсы и персонал организации
Фонд тестовых заданий			3.1, 3.2, 3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 5
7.	У.1, У.2, У.4	Что такое количественный подход в менеджменте?	Количественный подход в менеджменте – это метод управления, основанный на переходе от качественных оценок к количественным с помощью математических, статистических методов, инженерных расчетов и экспертных оценок.
8.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2,	Процесс, включающий планирование, организацию, направление и контроль работы людей для достижения организационных целей, это _____	Это менеджмент (управление).

	ОК 5		
9.	У.1, У.2, У.4	С чем было связано возникновение практики управления? 1) с появлением общения 2) с возникновением письменности 3) с разделением и кооперацией труда 4) с возникновением производства	3
10.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Представители какой научной школы выступали за повышение заботы руководителей о подчиненных?	Представители Школы человеческих отношений и поведенческих наук выступали за повышение заботы руководителей о подчиненных. Основоположником этой школы является Энрико Мэйо. Основные положения школы: Главная цель - изучение поведения человека в производственной среде Исследование зависимости производительности труда от морально-психологического состояния исполнителя Признание человека “социальным животным” Понимание, что жесткая иерархия и формализация организационных процессов не совместимы с природой человека Утверждение, что решение проблем человека является задачей бизнесмена
11.	У.1, У.2, У.4	Управление деятельностью организации в целом или ее самостоятельными хозяйственными звеньями, это _____	Общий менеджмент
12.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Источник управляющего воздействия или лицо, принимающее решение в организации, это: 1) объект управления; 2) субъект управления; 3) организация; 4) факторы внешней среды	2
13.	У.1, У.2, У.4	Что такое оперативный план?	Оперативный план - это документ, содержащий детальное описание способов достижения целей компании на короткие промежутки времени.
14.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Инструмент для определения того, в каком направлении хочет двигаться ваша организация, и какие действия вы будете предпринимать для достижения её целей, это _____	Стратегический план
15.	У.1, У.2, У.4	В любой организации реализуется три ключевых процесса.	1,2,3

		Укажите правильную последовательность. 1.производство продукта из внешней среды. 2. получение ресурсов из внешней среды. 3.производство и передача его во внешнюю среду.	
16.	3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5	Дайте определение управления персоналом?	Управление персоналом (или HR-менеджмент) — это деятельность организации, связанная с: наймом сотрудников их обучением удержанием мотивацией выплатами вознаграждений развитием