

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Першина Н.В. Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Менеджмент» для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Менеджмент» разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, N 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Першина Наталья Валентиновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Менеджмент» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Дисциплина «Менеджмент» входит в профессиональный учебный цикл Общепрофессиональные дисциплины.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1.- ПК1.3, ПК 2.2.- ПК2.6, ПК 3.1.- ПК3.3.	У1 - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.	31 - функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; 32 - процесс принятия и реализации управленческих решений; 33 - сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; 34 - способы управления конфликтами; 35 – функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; 36 - этапы, виды и правила контроля; 37 - этику делового общения.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
Разделы дисциплины			
1	Введение в менеджмент.	31, ОК 1 - ОК 5.	Опрос, тесты (12 тестов, 2 варианта), письменная работа.
2	Основные элементы системы менеджмента.	У1, 31, 32, 33, 34, 37, ОК 1 - ОК 9, ПК3.1.	Опрос, тесты (12 тестов, 2 варианта), письменные работы, практические задания (2), деловая игра.
3	Особенности менеджмента в отдельных видах деятельности предприятия.	У1, 32, 34, ОК1 - ОК 9, ПК1.1 - ПК1.3, ПК2.2 - ПК2.6, ПК 3.1- ПК 3.3.	Опрос, тесты (8 тестов, 2 варианта), письменные работы, практические задания (6).
4	Планирование, контроль и оценка эффективности в менеджменте.	У1, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37. ОК 1-ОК 9, ПК1.1 - ПК1.3, ПК2.2 - ПК2.6, ПК 3.1- ПК 3.3.	Опрос, тесты (8 тестов, 2 варианта), письменные работы, творческое задание, практические задания (2).
5	Зачет (4 семестр)	У1, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37. ОК 1-ОК 9, ПК1.1 - ПК1.3, ПК2.2 - ПК2.6, ПК 3.1- ПК 3.3.	Тесты (30 теста, 2 варианта). Устный опрос по вопросам к зачету (50 вопросов), практические задания (8).

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тест (12 вопросов, 2 варианта)

Выберите правильный ответ

Вариант 1.

1. Управление - это:

- а) воздействие объекта управления на субъект;
- б) все формы влияния на избранную аудиторию и передачи информации;
- в) целенаправленное воздействие на объекты, процессы и участвующих в них людей;
- г) выявление и удовлетворение потребностей клиентов.

2. Какая из функций менеджмента предполагает решения о том, какие должны быть цели у организации и что должно сделать руководство для достижения этих целей:

- а) планирование;
- б) организация;
- в) мотивация;
- г) контроль.

3. Особенностью менеджмента в сфере сервиса и туризма является:

- а) применение преимущественно административных методов управления;
- б) однотипность используемых организационных структур;
- в) стимулирование только розничных посредников;
- г) трудности в осуществлении долгосрочного планирования деятельности.

4. К научной школе управления относят работы:

- а) А. Файоля;
- б) М.Фоллет;
- в) Ф.У. Тейлора;
- г) Л.В. Канторович.

5. К принципам управления не относится:

- а) принцип последовательности управленческого процесса;
- б) принцип научности управления;
- в) принцип преобладания ответственности работников над их правами;
- г) принцип обеспечения состоятельности участников процесса управления.

6. К экономическим факторам макросреды предприятия можно отнести:

- а) закон о защите конкуренции в РФ;
- б) налоговое законодательство;
- в) объем выручки от реализации услуг фирмой;
- г) уровень доходов населения страны.

Вариант 2.

1. К функциям менеджмента не относят:

- а) мотивацию;
- б) организацию;
- в) нормирование;
- г) планирование.

2. Какая из функций менеджмента рассматривается как процесс создания организационной структуры, привлечения технологий и персонала:

- а) планирование;
- б) организация;

в) мотивация;

г) контроль.

3. Особенностью услуг не является:

а) непостоянство качества;

б) возможность увидеть до момента приобретения;

в) неотделимость от источника;

г) несохраняемость.

4. Создание универсальных принципов успешного управления организацией в целом – это заслуга:

а) школы научного управления;

б) классической школы управления;

в) школы человеческих отношений;

г) количественной школы.

5. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей предприятия называется:

а) организация;

б) координация;

в) регулирование;

г) мотивация.

6. К факторам микросреды фирмы относят:

а) производственную программу предприятия;

б) налоговое законодательство;

в) объем выручки от реализации услуг фирмой;

г) конкурентов, поставщиков, потребителей.

Письменные работы

1. Подготовка конспекта «Современные подходы в менеджменте».

Раздел 2 Основные элементы системы менеджмента.	У1, 31, 32, 33, 34, 37, ОК 1 - ОК 9, ПК3.1.
---	---

Тест (12 вопросов, 2 варианта)

Выберите правильный ответ

Вариант 1.

1. Координация деятельности - это:

а) обеспечение согласованности действий всех звеньев системы управления;

б) процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности;

в) определение целей и направлений будущего развития предприятия;

г) нет правильного ответа.

2. Стратегия предприятия - это:

а) система управленческих решений, направленных на достижение успешной деятельности в данный момент;

б) система управленческих решений определяющих перспективные направления развития организации в условиях существующей окружающей среды;

в) краткосрочные прогнозы в отношении совершенствования конкурентной позиции;

г) план текущих действий, разрабатываемый работниками подразделения.

3. Организационная структура управления, характеризующаяся созданием подразделений, объединяющих специалистов одного профиля, называется:

- а) линейной;
- б) функциональной;
- в) штабной;
- г) матричной.

4. Возможность влиять на поведение других - это:

- а) влияние;
- б) лидерство;
- в) власть;
- г) сила.

5. К преимуществам разделения труда не относится:

- а) рост эффективности;
- б) рост числа работников;
- в) использование более квалифицированных работников;
- г) быстрое приобретение опыта.

6. Стиль руководства, характеризующийся высокой степенью децентрализации полномочий, называется:

- а) автократичный;
- б) основанный на участии;
- в) демократичный;
- г) консультационный.

Вариант 2.

1. Функция организации реализуется через следующие этапы:

- а) определение проблемы, постановка целей, разработка альтернативных решений, выбор решения, реализация решения, оценка результатов;
- б) распределение работы, группировка задач, координация работы;
- в) определение миссии предприятия, формулирование целей деятельности, анализ внешней среды, SWOT-анализ, анализ стратегических альтернатив, выбор стратегии, реализация стратегии, контроль;
- г) прогнозирование, моделирование, программирование.

2. Оперативное управление направлено на:

- а) выживание организации в долгосрочной перспективе;
- б) ориентацию предприятия на состояние окружающей среды;
- в) взгляд на работников, как главную ценность предприятия;
- г) прибыльность и рациональность использования ресурсов предприятия.

3. Организационная структура управления, построенная на принципе двойного подчинения исполнителей (непосредственному руководителю функциональной службы и руководителю

проекта):

- а) линейная;
- б) дивизиональная;
- в) штабная;
- г) матричная.

4. Глубина деятельности – это:

- а) уровень контроля, который рабочий осуществляет над своей деятельностью;
- б) протяженность во времени цикла деятельности и количество его операций;
- в) спектр талантов, требуемых для работы;
- г) мера воздействия данного вида деятельности на других.

5. Матрица БКГ подразделяет СПЕ фирмы на следующие типы:

- а) хромые утки, собаки, трудные дети, звезды;
- б) звезды, дойные коровы, знаки вопроса, собаки;
- в) мешки с деньгами, хромые утки, дойные коровы, звезды;
- г) звезды, дойные коровы, хромые утки, собаки.

6. Управленческие решения, основанные на методах экономического анализа - это:

- а) интуитивные;
- б) основанные на суждениях;
- в) директивные;
- г) рациональные.

Письменные работы

1. Составление таблицы «Организационные структуры управления с примерами предприятий сферы гостиничного сервиса г. Тобольска».
2. Конспекты «Координация деятельности в организационных отношениях», «Концепция типов руководства Макгрегора», «Социальный контроль».
3. Составление схемы «Процесс принятия управленческих решений».
4. Подготовка сообщения «Мотивация работников в сфере гостиничного сервиса».

Практические задания

1. Предложите некоторые знаково-символические составляющие организационной культуры небольшого гостиничного предприятия Тюменской области.
2. Между двумя вашими подчиненными, относящимися к обслуживающему и техническому персоналу хозяйственной службы возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Вашу деятельность как руководителя характеризует воспитательная, гуманная направленность. Опишите ваши действия в этой ситуации.

Деловая игра «Проведение делового совещания»

Время выполнения – 45 минут. Студенты предварительно изучают самостоятельно дома информацию о технологии проведения деловых совещаний. На практическом занятии они подразделяются на две группы: участвующие в совещании, наблюдатели. Группа студентов проводит деловое совещание (начальник-подчиненные). Тема: Снижение уровня конфликтности на предприятии. Наблюдатели заполняют «Листок наблюдения», на основании которого формулируют предложения по повышению эффективности делового совещания. Затем их содержание озвучивается и обсуждается во всей группе. Подводятся итоги деловой игры.

Листок наблюдения

Ошибки	Пути повышения эффективности делового совещания

Тест (8 вопросов, 2 варианта)

Выберите правильный ответ

Вариант 1.

1. Основными этапами разработки инновационной политики являются:

- а) прогнозирование, моделирование, программирование;
- б) исследования, выработка концепции, анализ, оценка, разработка баланса доходов и расходов, планирование, контроль и корректировка;
- в) определение проблемы, постановка целей, разработка альтернативных решений, выбор решения, реализация решения, оценка результатов;
- г) определение периода формирования, обоснование отдельных направлений, формирование стратегических целей, исследование факторов внешней среды, разработка путей реализации, оценка.

2. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом:

- а) использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;
- б) контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;
- в) планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;
- г) найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.

3. К национальным стандартам РФ в области туризма не относится:

- а) ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуг. Услуги турагенств. Общие требования»;
- б) ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов;
- в) ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»;
- г) ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.

4. К специальным функциям финансового менеджмента не относится:

- а) управление активами;
- б) управление капиталом;
- в) разработка финансовой стратегии;
- г) управление инвестициями.

Вариант 2.

1. Разработка новой гостиничной услуги относится к следующему виду инноваций:

- а) технологическим;
- б) техническим;
- в) продуктовым;
- г) маркетинговым.

2. Система управления персоналом не включает:

- а) управление культурным развитием персонала;
- б) управление наймом;
- в) управление трудовыми отношениями;
- г) управление развитием персонала.

3. Качество услуг включает:

- а) организацию обслуживания и культуру обслуживания;
- б) качество исполнения услуг и качество обслуживания населения;
- в) условия, методы и средства, обеспечивающие конкретному потребителю возможность получения услуги;
- г) основные характеристики услуги.

4. Основной финансовый результат деятельности предприятия рассчитывается:

- а) сложением всех затрат предприятия;
- б) делением прибыли на себестоимость продукции;
- в) вычитанием всех расходов предприятия из его доходов;
- г) сложением всех доходов предприятия.

Письменные работы

1. Подготовка конспекта «Иновации в сфере гостиничного сервиса».
2. Составление таблицы «Финансовые показатели деятельности предприятия».
3. Подготовка сообщения «Стандарты качества в гостиничном сервисе и туризме».

Практические задания

1. Сформулируйте 10 предложений для проведения инструктажа нового работника хозяйственной службы (обслуживающего и технического персонала) гостиничного предприятия при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений ее руководителем.
2. Сформулируйте 10 предложений для проведения инструктажа нового работника службы питания гостиничного предприятия ее руководителем при предоставлении услуги питания в номерах (room-service).
3. Выделите основные документы гостиничного предприятия и назовите их реквизиты.
4. Составьте анкету (не менее 10 вопросов) для письменного опроса клиентов в рамках проведения контроля качества работы персонала служб гостиницы по приему заказа от клиента, бронирования номеров, проведения расчетов, организации отъезда и проводов гостей, проведении ночного аудита, учета оборудования и инвентаря.
5. Назовите основные разделы договора об оказании гостиничных услуг и их содержание.
6. Составьте сообщение об услугах гостиничного предприятия для размещения в социальных сетях.

Раздел 4. Планирование, контроль и оценка эффективности в менеджменте.	У1, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37. ОК 1-ОК 9, ПК1.1 - ПК1.3, ПК2.2 - ПК2.6, ПК 3.1- ПК 3.3.
--	--

Тест (8 вопросов, 2 варианта)

Выберите правильный ответ

Вариант 1.

1. Процесс разработки плана включает следующие этапы:

- а) научное сопровождение, разработка плана, обеспечение разработки, определение руководителей и исполнителей;

- б) изучение проблемы, формирование системы планирования, уточнение нормативов, разработка управленческого решения, оформление, согласование и утверждение плана; доведение до исполнителей, учет и контроль выполнения, стимулирование работников;
 - в) прогнозирование, разработка плана, реализация плана.
- 2. В каком планировании отводится важное место анализу перспектив организации, опасностям, возможностям, путям достижения ее долгосрочных целей:**
- а) оперативном;
 - б) стратегическом;
 - в) тактическом;
 - г) бизнес- планировании.
- 3. Информационные системы управления в сфере туризма не включают:**
- а) системы управления предприятиями;
 - б) системы управления бухгалтерским учетом;
 - в) системы управления персоналом;
 - г) программные продукты общего пользования.
- 4. Эффективный контроль не предполагает выполнения следующего требования:**
- а) гибкость;
 - б) своевременность;
 - в) экономичность;
 - г) внезапность.

Вариант 2.

- 1. Обеспечение возможности для планов менять направленность в связи с возникновением непредвиденных обстоятельств есть принцип:**
- а) единства;
 - б) непрерывности;
 - в) гибкости;
 - г) точности.
- 2. Бизнес-план не включает раздел:**
- а) план маркетинга;
 - б) план производства;
 - в) финансовый план;
 - г) план инноваций.
- 3. Риск, связанный с потерями в результате возникающих трудностей при реализации актива, называют:**
- а) финансовым;
 - б) кредитным;
 - в) ликвидности;
 - г) коммерческим.
- 4. Эффективность управления – это:**
- а) сумма превышения результатов управленческой деятельности над затратами на нее;
 - б) отношение эффекта от управленческой деятельности к затратам на нее;
 - в) сумма превышения затрат на управленческую деятельность над ее результатами;
 - г) отношение затрат на управленческую деятельность к эффекту от нее.

Письменные работы

1. Подготовка конспекта «Эффективность контроля».
2. Выполнение творческого задания «Разработка бизнес-плана предприятия».

Практические задания

1. Начертите схему принятия решения по процедуре «Утверждение отчета о выполнении договоров об оказании гостиничных услуг» и объясните ее, определите вид управленческого решения.
2. Определите цели и показатели функционирования различных служб в рамках разработки стратегии развития гостиничного предприятия.

Промежуточная аттестация в 4 семестре (зачет)	У1, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37. ОК 1-ОК 9, ПК1.1 - ПК1.3, ПК2.2 - ПК2.6, ПК 3.1- ПК 3.3.
--	--

Тесты (30 вопросов, 2 варианта)

Выберите правильный ответ

Вариант 1

Управление - это:

- а) воздействие объекта управления на субъект;
- б) все формы влияния на избранную аудиторию и передачи информации;
- в) целенаправленное воздействие на объекты, процессы и участвующих в них людей;
- г) выявление и удовлетворение потребностей клиентов.

Особенностью услуг не является:

- а) непостоянство качества;
- б) возможность увидеть до момента приобретения;
- в) неотделимость от источника;
- г) несохраняемость.

К научной школе управления относят работы:

- а) А. Файоля;
- б) М.Фоллет;
- в) Ф.У. Тейлора;
- г) Л.В. Канторович.

Функция организации реализуется через следующие этапы:

- а) определение проблемы, постановка целей, разработка альтернативных решений, выбор решения, реализация решения, оценка результатов;
- б) распределение работы, группировка задач, координация работы;
- в) определение миссии предприятия, формулирование целей деятельности, анализ внешней среды, SWOT-анализ, анализ стратегических альтернатив, выбор стратегии, реализация стратегии, контроль;
- г) прогнозирование, моделирование, программирование.

К преимуществам разделения труда не относится:

- а) рост эффективности;
- б) рост числа работников;
- в) использование более квалифицированных работников;
- г) быстрое приобретение опыта.

Стратегия предприятия - это:

- а) система управленческих решений, направленных на достижение успешной деятельности в данный момент;

- б) система управленческих решений определяющих перспективные направления развития организации в условиях существующей окружающей среды;
- в) краткосрочные прогнозы в отношении совершенствования конкурентной позиции;
- г) план текущих действий, разрабатываемый работниками подразделения.

Стиль руководства, характеризующийся высокой степенью децентрализации полномочий, называется :

- а) автократичный;
- б) основанный на участии;
- в) демократичный;
- г) консультационный.

Этика управления - это:

- а) набор нравственных принципов и ценностей, которыми руководствуются в управленческой деятельности;
- б) приемы влияния на поведение других;
- в) принципы управленческой деятельности;
- г) нет правильного ответа.

Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт по виду является:

- а) межличностным;
- б) межгрупповым;
- в) внутриличностным;
- г) между личностью и группой.

Миссия организации:

- а) элемент общей цели организации, который выделяет ее среди других, обозначает масштаб ее деятельности, вид продукции и тип рынка;
- б) основная причина ее существования;
- в) долгосрочные цели компании и ее подразделений;
- г) сформулированное значение организации.

К специальным функциям финансового менеджмента не относится:

- а) управление активами;
- б) управление капиталом;
- в) разработка финансовой стратегии;
- г) управление инвестициями.

Система управления персоналом не включает:

- а) управление культурным развитием персонала;
- б) управление наймом;
- в) управление трудовыми отношениями;
- г) управление развитием персонала.

Бизнес-план не включает раздел:

- а) план маркетинга;
- б) план производства;
- в) финансовый план;
- г) план инноваций.

Эффективный контроль не предполагает выполнения следующего требования:

- а) гибкость;
- б) своевременность;
- в) экономичность;
- г) внезапность.

Риск, связанный с потерями в результате возникающих трудностей при реализации актива, называют:

- а) финансовым;
- б) кредитным;
- в) ликвидности;
- г) коммерческим.

Вариант 2

К функциям менеджмента не относят:

- а) мотивацию;
- б) организацию;
- в) нормирование;
- г) планирование.

Особенностью управления в сфере гостиничного сервиса и туризма является:

- а) применение преимущественно административных методов управления;
- б) однотипность используемых организационных структур;
- в) стимулирование только розничных посредников;
- г) трудности в осуществлении долгосрочного планирования деятельности.

Создание универсальных принципов успешного управления организацией в целом – это заслуга:

- а) школы научного управления;
- б) классической школы управления;
- в) школы человеческих отношений;
- г) количественной школы.

Координация деятельности - это:

- а) обеспечение согласованности действий всех звеньев системы управления;
- б) процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности;
- в) определение целей и направлений будущего развития предприятия;
- г) нет правильного ответа.

К факторам микросреды предприятия можно отнести:

- а) производственную программу предприятия;
- б) налоговое законодательство;
- в) объем выручки от реализации услуг фирмой;
- г) конкурентов, поставщиков, потребителей.

Организационная структура управления, характеризующаяся созданием подразделений, объединяющих специалистов одного профиля, называется:

- а) линейной;
- б) функциональной;
- в) штабной;
- г) матричной.

Глубина деятельности – это:

- а) уровень контроля, который рабочий осуществляет над своей деятельностью;
- б) протяженность во времени цикла деятельности и количество его операций;
- в) спектр талантов, требуемых для работы;
- г) мера воздействия данного вида деятельности на других.

Управленческие решения, основанные на методах экономического анализа - это:

- а) интуитивные;
- б) основанные на суждениях;
- в) директивные;
- г) рациональные.

Конфликт - это:

- а) реакция одного человека на поведение другого;

- б) комплекс защитных физиологических реакций человека на неблагоприятные факторы окружающей среды;
- в) столкновения между сторонами, во время которых у них возникают неприятные чувства и переживания;
- г) разногласие между людьми по каким-либо вопросам.

Основными этапами разработки инновационной политики являются:

- а) прогнозирование, моделирование, программирование;
- б) исследования, выработка концепции, анализ, оценка, разработка баланса доходов и расходов, планирование, контроль и корректировка;
- в) определение проблемы, постановка целей, разработка альтернативных решений, выбор решения, реализация решения, оценка результатов;
- г) определение периода формирования, обоснование отдельных направлений, формирование стратегических целей, исследование факторов внешней среды, разработка путей реализации, оценка.

Качество услуг включает:

- а) организацию обслуживания и культуру обслуживания;
- б) качество исполнения услуг и качество обслуживания населения;
- в) условия, методы и средства, обеспечивающие конкретному потребителю возможность получения услуги;
- г) основные характеристики услуги.

Процесс разработки плана включает следующие этапы:

- а) научное сопровождение, разработка плана, обеспечение разработки, определение руководителей и исполнителей;
- б) изучение проблемы, формирование системы планирования, уточнение нормативов, разработка управленческого решения, оформление, согласование и утверждение плана; доведение до исполнителей, учет и контроль выполнения, стимулирование работников;
- в) прогнозирование, разработка плана, реализация плана.

Информационные системы управления в сфере туризма не включают:

- а) системы управления предприятиями;
- б) системы управления бухгалтерским учетом;
- в) системы управления персоналом;
- г) программные продукты общего пользования.

Собеседование с кандидатом на вакантную должность можно отнести к следующему виду контроля:

- а) предварительному;
- б) текущему;
- в) заключительному;
- г) все ответы неверны.

Эффективность управления – это:

- а) сумма превышения результатов управленческой деятельности над затратами на нее;
- б) отношение эффекта от управленческой деятельности к затратам на нее;
- в) сумма превышения затрат на управленческую деятельность над ее результатами;
- г) отношение затрат на управленческую деятельность к эффекту от нее.

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Функции менеджмента.
3. Цели, принципы и структура менеджмента.
4. Классическое направление в теории менеджмента.
5. Школа человеческих отношений.
6. Современные подходы к управлению.
7. Развитие теории управления в России.
8. Окружающая среда предприятия.
9. Методы менеджмента.
10. Сущность и основные этапы стратегического управления.
11. Виды стратегий управления.
12. Тактика менеджмента.
13. Организация как функция менеджмента.
14. Информация в организационном процессе.
15. Разделение труда.
16. Роль координации в организационном процессе.
17. Делегирование полномочий и ответственности.
18. Сущность и типы организационных структур.
19. Проектирование организационных структур управления.
20. Виды и типы управленческих решений.
21. Процесс и методы принятия управленческих решений.
22. Коллектив и его особенности.
23. Руководство коллективом: влияние, власть, лидерство.
24. Организационная культура предприятия.
25. Управление конфликтами и стрессами на предприятиях.
26. Социальная ответственность, социальный контроль и эффект в менеджменте.
27. Этика управления и культура деловых контактов.
28. Цели, задачи и функции финансового менеджмента.
29. Финансовая стратегия предприятия.
30. Финансовые показатели деятельности предприятия.
31. Понятие инноваций, инновационного процесса и инновационного проекта.
32. Сущность и задачи управления инновациями.
33. Инновационная стратегия и инновационная политика предприятия.
34. Понятие, функции и концепция управления персоналом предприятия.
35. Система управления персоналом и его особенности в сфере гостиничного сервиса и туризма.
36. Разработка кадровой политики на предприятиях сферы гостиничного сервиса и туризма.
37. Понятие, виды и теории мотивации.
38. Мотивация персонала в сфере гостиничного сервиса и туризма.
39. Понятие качества продукции, услуг и его оценка.
40. Политика управления качеством на предприятиях сферы гостиничного сервиса и туризма.
41. Стандартизация, лицензирование и сертификация в сфере гостиничного сервиса и туризма.
42. Антикризисный менеджмент.
43. Планирование: сущность, задачи, виды и функции.
44. Процесс планирования деятельности предприятия.
45. Принципы и методы планирования.

46. Бизнес-планирование на предприятии.
47. Понятие, типы и процесс контроля на предприятиях сферы гостиничного сервиса и туризма.
48. Контроллинг в деятельности предприятия.
49. Информационное обеспечение менеджмента.
50. Показатели эффективности менеджмента на предприятии.

Примерные практические задания на зачете

1. Разработайте организационный раздел бизнес-плана нового гостиничного предприятия.
2. Разработайте должностную инструкцию руководителя службы питания гостиницы.
3. Разработайте часть резюме бизнес-плана реализации новой гостиничной услуги действующей в г. Тобольске гостиницей.
4. Составьте анкету (не менее 8 вопросов) для письменного опроса клиентов гостиницы в рамках проведения контроля качества работы персонала различных служб.
5. К какому виду контроля относится следующая ситуация? По окончании отчетного периода руководитель службы приема и размещения предоставил отчет директору гостиничного предприятия о результатах функционирования подразделения, на основе которого были выявлены недостатки и меры по их устранению. Приведите примеры видов контроля, которые используются в гостиницах г. Тобольска.
6. Предложите ряд мероприятий, инструментов для нематериального стимулирования работников различных служб гостиниц г. Тобольска, способствующие повышению эффективности их деятельности.
7. Сформулируйте 10 главных качеств руководителя хозяйственной службы гостиницы. Выделите среди них коммуникативные.
8. Сформулируйте 8 предложений для отчета по итогам проверки выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения:

- практических (семинарских) занятий,
- тестирования,
- опроса,
- самостоятельной работы.

Тестирование направлено на проверку владения терминологическим аппаратом и конкретными знаниями по дисциплине. Тестирование занимает часть учебного занятия (20-45 минут), правильность решения разбирается на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Также проводится итоговое тестирование студентов после окончания изучения материала в каждом семестре. Оно проводится по вариантам. Оценка результатов тестирования осуществляется следующим образом: 95-100% правильных ответов - "5", 75% - "4", 50% - "3", 25% - "2".

Практические занятия проводятся в часы, выделенные учебным планом для отработки практических навыков освоения компетенций, и предполагают рассмотрение вопросов темы занятия, выступления с сообщениями, разбор конкретных примеров, ситуаций и др. Использование устного опроса на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме.

Доклад, сообщение является продуктом самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление с изложением полученных результатов

решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Критерии оценки устных ответов студентов:

Отметка "5" ставится, если студент:

- 1) полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий дисциплины;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.

Отметка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки "5", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Отметка "3" ставится, если 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.

Отметка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка "2" отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьёзным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

В целях реализации компетентностного подхода предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий, деловых игр и др.)

Самостоятельная работа обучающихся включает выполнение различных видов домашних работ разного уровня сложности, а также заданий на практических занятиях: подготовку конспектов, сообщений, составление таблиц, схем, выполнение индивидуального творческого задания «Разработка бизнес-плана предприятия» и др.

Выделены следующие критерии оценки результатов СРС:

- Уровень освоения студентом учебного материала.
- Умение использовать теоретические знания при выполнении практических заданий.
- Сформированность обще учебных умений.
- Соответствие теме работы.
- Полнота, обоснованность и четкость изложения ответа.
- Оформление материала в соответствии с требованиями.
- Уровень самостоятельности студента при выполнении СР.

При проведении промежуточных аттестаций по предмету предполагается выявление не только знаний теоретических вопросов, но и сформированных умений в процессе выполнения практических заданий. В качестве критерия оценки знаний студентов при сдаче зачета выбрана следующая система:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных

определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы, задания или отсутствие ответов.

-