

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.04.2024 12:08:14  
Уникальный программный ключ:  
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО  
Заместителем директора филиала  
Шитиковым П.М.  
РАЗРАБОТЧИК  
Першина Н.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения**  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.10 Туризм  
(базовая подготовка)  
форма обучения очная

Першина Н.В. Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения» для студентов специальности 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения» разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, N 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2022

© Першина Наталья Валентиновна, 2022

## 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 «Управление деятельностью функционального подразделения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 – Туризм.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена. Дисциплина входит в профессиональный модуль 04 Управление функциональным подразделением организации, МДК.04.01.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

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

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Код ПК, УК	Умения	Знания
ОК 1.	У1 - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; У2 - использовать различные методы принятия решений; У3 - составлять план работы подразделения; У4 - организовывать и проводить	З1 - значение планирования как функции управления; З2 - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; З3 - виды планирования и приемы эффективного планирования; З4 - эффективные методы принятия
ОК 2.		
ОК 3.		
ОК 4.		
ОК 5.		
ОК 6.		

ОК 7.	деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;	решений;
ОК 8.	У5 - работать в команде и осуществлять лидерские функции;	35 - основы организации туристской деятельности;
ОК 9.	У6 - осуществлять эффективное общение;	36 - стандарты качества в туризме;
ПК 4.1.	У7 - проводить инструктаж работников;	37 - приемы эффективного общения, 38 - мотивации персонала и работы с конфликтами;
ПК 4.2.	У8 - контролировать качество работы персонала;	39 - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
ПК 4.3.	У9 - контролировать технические и санитарные условия в офисе;	310 - принципы эффективного контроля;
	У10 - управлять конфликтами;	311 - Трудовой кодекс Российской Федерации;
	У11 - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);	312 - организацию отчетности в туризме;
	У12 - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;	313 - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
	У13 - собирать информацию о качестве работы подразделения;	314 - методику проведения презентаций;
	У14 - оценивать и анализировать качество работы подразделения;	315 - основные показатели качества работы подразделения;
	У15 - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;	316 - методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
	У16 - внедрять инновационные методы работы;	317 - методы совершенствования работы подразделения;
		318 - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

## 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.)
<b>Разделы дисциплины</b>			
1	Введение в управление деятельностью	У1, 35. ОК 1, ОК 4.	Опрос, тесты (12 тестов, 2 варианта),

	функционального подразделения.		письменные работы.
2	Основные элементы системы управления функциональным подразделением.	У2, У4, У5, У6, У10, 34, 37, 38, 39. ОК 3, ОК 6, ПК 4.2.	Опрос, тесты (12 тестов, 2 варианта), письменные работы, деловая игра.
3	Особенности управления отдельными видами деятельности функционального подразделения.	У7, У8, У9, У11, У16, 36, 311, 313, 318. ОК7, ОК 9, ПК 4.2, ПК 4.3.	Опрос, тесты (8 тестов, 2 варианта), письменные работы, задания (4).
4	Планирование, контроль и оценка эффективности управления функциональным подразделением.	У1, У3, У12, У13, У14, У15, 31, 32, 33, 310, 312, 314, 315, 316, 317. ОК 2, ОК4, ОК5, ОК 7, ОК 8, ПК 4.1, ПК 4.3.	Опрос, тесты (8 тестов, 2 варианта), письменные работы, творческое задание.
5	<b>Контрольная работа</b>	У1, У2, У4, У5, У6, У10, 34, 35, 37, 38, 39. ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ПК 4.2.	Тесты (22 теста, 2 варианта), контрольные вопросы (22 вопроса), практические задания (6 заданий, 2 варианта).
6	<b>Зачет</b>	У3, У7, У8, У9, У11, У12, У13, У14, У15, У16, 31, 32, 33, 36, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, ОК 2, ОК5, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.1, ПК 4.3.	Тесты (24 теста, 2 варианта). Устный опрос по вопросам к зачету (24 вопроса), практические задания (10).

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Введение в управление деятельностью функционального подразделения.	У1, 35. ОК 1, ОК 4.
--	---------------------

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 управления в сфере 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 управления 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, постановки целей и задач:**

- 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. Составление словаря терминов по теме «Сущность и содержание управления функциональным подразделением» (не менее 10 терминов).
2. Подготовка конспекта «Современные подходы в управлении».
3. Подготовка сообщения «Состояние системы управления предприятиями сферы туризма России».

Раздел 2 Основные элементы системы управления функциональным подразделением.	У2, У4, У5, У6, У10, 34, 37, 38, 39. ОК 3, ОК 6, ПК 4.2.
--	--

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 туризма г. Тобольска».
2. Конспект «Координация деятельности в организационных отношениях».

3. Составление схемы «Процесс принятия управленческих решений».
4. Подготовка сообщений «Мотивация работников в сфере туризма», «Организационная культура российских предприятий сферы туризма».

### 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

Раздел 3. Особенности управления отдельными видами деятельности функционального подразделения.	У7, У8, У9, У11, У16, 36, 311, 313, 318. ОК7, ОК 9, ПК 4.2, ПК 4.3.
--	---

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 нового туристского маршрута 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 «Инновации в сфере туризма».
2. Составление таблицы «Финансовые показатели деятельности предприятия».
3. Подготовка сообщения «Стандарты качества в туризме».

Задания

1. Прибыль предприятия составляет 10 млн. руб., выручка от реализации – 110 млн. руб. Определить рентабельность продукции предприятия. Проанализировать результат расчета.
2. Доходы предприятия 5 млн. руб. Расходы – 4 млн. руб. Определить - на сколько процентов нужно сократить расходы, чтобы прибыль выросла на 10%. Предложить инновационные пути повышения прибыли предприятия и механизмы их внедрения.

3. Сформулируйте 10 предложений для проведения инструктажа нового менеджера турфирмы ее директором.
4. Составьте анкету (не менее 10 вопросов) для письменного опроса клиентов турфирмы в рамках проведения контроля качества работы персонала.

Раздел 4. Планирование, контроль и оценка эффективности управления функциональным подразделением.	У1, У3, У12, У13, У14, У15, 31, 32, 33, 310, 312, 314, 315, 316, 317. ОК 2, ОК4, ОК5, ОК 7, ОК 8, ПК 4.1, ПК 4.3.
---	---

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».

<b>Промежуточная аттестация в 3 семестре (контрольная работа)</b>	У1, У2, У4, У5, У6, У10, 34, 35, 37, 38, 39. ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ПК 4.2.
---	--

Контрольная работа  
Тесты (22 теста, 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 управления в сфере 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.

**К научной школе управления относят работы:**

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

**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 состязательности участников процесса управления.

**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.

**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.

**К факторам микросреды фирмы относят:**

- 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.

**Возможность влиять на поведение других - это:**

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

**К преимуществам разделения труда не относится:**

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

**Стиль руководства**, характеризующийся высокой степенью децентрализации полномочий, называется :

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

Вариант 2.

**К функциям управления не относят:**

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

**Особенностью услуг не является:**

- а) непостоянство качества;

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

**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.

**Процесс побуждения** себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей

предприятия называется:

- а) организация;
- б) координация;
- в) регулирование;
- г) мотивация.

**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.

**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.

**К экономическим факторам макросреды предприятия можно отнести:**

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

**Организационная структура управления**, построенная на принципе двойного подчинения исполнителей (непосредственному руководителю функциональной службы и руководителю проекта):

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

**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.

**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.

**Управленческие решения, основанные на методах экономического анализа – это:**

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

### Практические задания Вариант 1

1. Выделите в предлагаемой информации данные о внутренней среде предприятия, его внешней микро- и макросреде.

Туристическое агентство «Калипсо» работает на рынке туристической индустрии г. Ханты-Мансийска сравнительно недавно – 3 года. По своей организационно-правовой форме турфирма является обществом с ограниченной ответственностью (ООО). Специализацией фирмы является туристская деятельность, в рамках которой фирма совмещает сразу две функции – турагента и туроператора. В этом состоит особенность статуса турфирмы «Калипсо» в сравнении со многими другими фирмами, работающими на рынке туристической индустрии г. Ханты-Мансийска, которые в большинстве своем выполняют только турагентские функции. Прибыль турфирмы «Калипсо» в течение времени ее функционирования на рынке стабильно растет, однако, ее объемы пока не столь велики, как хотелось бы. Сегодня ситуация в экономике России такова, что хозяйствующим субъектам приходится постоянно увеличивать расходы на коммунальные услуги, энергоснабжение, связь, содержание и обслуживание транспорта и т.д. Соответственно, дорожают все виды услуг, оказываемых собственниками объектов туристической индустрии и перевозчиками. К тому же постоянно растущая инфляция существенно снижает возможности использования получаемых и населением, и хозяйствующими субъектами доходов, фактически перераспределяя структуру потребления в стране. В этих условиях турфирмам приходится для увеличения своей прибыли изыскивать внутренние резервы для повышения эффективности своей деятельности, прежде всего в сфере управления.

2. Начертите схему принятия решения по процедуре «Утверждение отчета о выполненной работе отделом продаж туроператора» и объясните ее, определите вид управленческого решения.

3. Составьте программу подготовки делового совещания по вопросу «Разработка стратегии развития фирмы».

### Вариант 2

1. Приведите примеры организационных структур управления предприятиями сферы туризма г. Тобольска и опишите их.

2. Предложите некоторые знаково-символические составляющие организационной культуры туристской фирмы, занимающейся туроператорской деятельностью в рамках въездного и внутреннего туризма в Тюменской области.

3. Между двумя вашими подчиненными 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.

### Контрольные вопросы (3 семестр)

- 1. Научная и классическая школы управления.
- 2. Школа человеческих отношений и количественная школа.
- 3. Современные подходы к управлению.

4. Развитие теории управления в России.
5. Понятие, сущность и функции управления функциональным подразделением.
6. Цели, принципы и структура управления.
7. Методы управления.
8. Окружающая среда предприятия.
9. Особенности управления функциональным подразделением в сфере туризма.
10. Роль целеполагания в управлении функциональным подразделением.
11. Методы определения целей предприятия и его функциональных подразделений.
12. Сущность и основные этапы стратегического управления.
13. Тактика менеджмента: методы, способы и этапы оперативного управления.
14. Организация как функция менеджмента.
15. Делегирование полномочий и ответственности.
16. Коллектив и его особенности. Руководство коллективом.
17. Сущность и типы организационных структур.
18. Управление конфликтами.
19. Организационная культура предприятия.
20. Виды, этапы и методы принятия управленческих решений.
21. Социальная ответственность и этика управления.
22. Культура деловых коммуникаций.

<b>Промежуточная аттестация в 4 семестре (дифференцированный зачет)</b>	У3, У7, У8, У9, У11, У12, У13, У14, У15, У16, 31, 32, 33, 36, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, ОК 2, ОК5, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.1, ПК 4.3.
---	---

Тесты (24 вопроса, 2 варианта)  
Выберите правильный ответ  
Вариант 1

**Особенностью услуг не является:**

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

**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.

**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.

**Особенностью управления в сфере 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.

**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.

**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 инноваций, инновационного процесса и инновационного проекта.
2. Сущность и задачи управления инновациями.
3. Инновационная стратегия и инновационная политика предприятия.
4. Понятие, функции и концепция управления персоналом предприятия.
5. Теории мотивации.
6. Мотивация персонала в сфере туризма.
7. Система управления персоналом и его особенности в сфере туризма.
8. Цели, задачи и функции финансового менеджмента.
9. Финансовая стратегия предприятия.
10. Финансовые показатели деятельности структурного подразделения.
11. Понятие качества продукции и услуг и его оценка.
12. Политика управления качеством на предприятии сферы туризма.
13. Стандартизация, лицензирование и сертификация в сфере туризма.
14. Понятие, типы и процесс контроля на предприятиях сферы туризма.
15. Антикризисный менеджмент: классификация, виды.
16. Модель менеджера на предприятиях сферы туризма.
17. Разработка кадровой политики на предприятиях сферы туризма.
18. Планирование: сущность, задачи, виды и функции.
19. Процесс планирования деятельности структурного подразделения.

20. Принципы и методы планирования.
21. Бизнес-планирование на предприятии.
22. Показатели эффективности управления структурным подразделением.
23. Информационное обеспечение управления.
24. Контроллинг в деятельности предприятия.

#### Практические задания на зачете

1. Разработайте организационный раздел бизнес-плана нового турагентства.
2. Разработайте должностную инструкцию менеджера турфирмы.
3. Разработайте часть резюме бизнес-плана реализации новой туристской услуги действующей в г. Тобольске турфирмой.
4. Составьте анкету (не менее 8 вопросов) для письменного опроса клиентов гостиницы в рамках проведения контроля качества работы персонала.
5. Рассчитайте расходы, прибыль и рентабельность деятельности турагентства по данным таблицы.

Показатели	Руб.
Валовая выручка	115000
Расходы, в том числе:	
- на аренду помещения (50 кв. м)	36000
- на зарплату персонала (4 чел.)	40000
- на связь	6000
- на рекламу	15000
- прочие расходы	3000

6. Рассчитайте показатель эффективности управления структурным подразделением по следующим данным: доход подразделения – 10 млн. руб; себестоимость – 8 млн. руб; затраты на управление – 1 млн. руб.
7. К какому виду контроля относится следующая ситуация? По окончании отчетного периода руководитель подразделения предоставил отчет директору предприятия о результатах функционирования подразделения, на основе которого были выявлены недостатки и меры по их устранению. Приведите примеры видов контроля, которые используются в турфирмах г. Тобольска.
8. Предложите ряд мероприятий, инструментов для нематериального стимулирования работников турфирм г. Тобольска, способствующие повышению эффективности их деятельности.
9. Сформулируйте 10 главных качеств менеджера туристской фирмы. Выделите среди них коммуникативные.
10. Сформулируйте 8 предложений для отчета по итогам проверки технических и санитарных условий в офисе турфирмы.

#### 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 компетентного 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, словаря терминов по теме, 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.