Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:04:52
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a525f

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол №2
От «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

Симферополь
2025 г.

Вопросы для устного опроса

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:

студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 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: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно, 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.

Темы рефератов по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

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
5. Планирование: понятие, значение, классификация.
6. Роль планирования в организациях гостиничного сервиса.
7. Формы планирования.
8. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
9. Характеристика экономических, социально-психологических и организационно- распорядительных методов управления.
10. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
11. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
12. Эффективность различных стилей управления.
13. Этапы процесса принятия решения.
14. Методы принятия решений.
15. Факторы, определяющие качество решений
21. Структура процесса коммуникаций
22. Коммуникационные барьеры и их преодоление
23. Информационные системы в организациях.

Критерии оценивания

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.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

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 зарубежом. 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, девизиональная, 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 решения.
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.
59. 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).
60. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.
61. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
62. Условия эффективного общения.
63. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.
64. Организационное поведение. Правила управления.
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 промежуточной аттестации

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.