

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Менеджмент в туризме

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы

ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.

ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)

ИУК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля

1. Верно ли утверждение: мотивация страхом ориентирована на малоквалифицированный персонал и характерна для примитивного управления.

- a) верно
- b) неверно

2. Верно ли утверждение: материальное стимулирование является единственным действенным средством мотивации персонала.

- a) верно
- b) неверно

3. Комплекс ценностей и убеждений, которые детерминируют нормы поведения сотрудников и характер жизнедеятельности организации - это ...

- a) корпоративная культура
- b) имидж
- c) моральный кодекс
- d) профессиональный кодекс

4. Конкурентные преимущества работников условно можно разделить на:

- a) наследственные и приобретенные
- b) первичные и вторичные

- c) главные и второстепенные
 - d) прямые и косвенные
5. Сколько командных ролей выделяет исследователь в области управления персоналом М.Белбин?
- a) 3
 - b) 5
 - c) 7
 - d) 9
6. Доход организации в индустрии туризма напрямую зависит от:
- a) количества постоянных клиентов
 - b) территории охвата
 - c) количества конкурентов на рынке
 - d) уровня дохода клиентов
7. Модель управления качеством «TQM» основана на философии:
- a) «Думай о потребителе - прибыль придет сама»
 - b) «Продавец должен найти возможности заставить потребителя потратить как можно больше денег»
 - c) «Главное прибыль - качество второстепенно»
 - d) «Качество любой ценой»
8. Что является материальной составляющей туристского продукта?
- a) сфера
 - b) атмосфера
 - c) дружелюбие
 - d) питание
9. Что является не материальной составляющей туристского продукта?
- a) питание
 - b) гостиничные номера
 - c) мебель
 - d) дружелюбие
10. Качество обслуживания в туристических организациях зависит от умения персонала:
- a) распознать и оценить требования каждого клиента к оказываемому обслуживанию
 - b) оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания
 - c) оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания
 - d) все ответы верны
11. Наиболее важными качествами менеджера турфирмы являются:
- a) коммуникабельность,
 - b) ориентация на достижение результата
 - c) ответственность
 - d) аккуратность
 - e) все ответы верны

примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 1

1. Что из перечисленных отображает все ресурсы, которые были выделены в прошлом или заняты на настоящее время на всем жизненном цикле услуг
- a) портфель услуг
 - b) каталог услуг
 - c) имидж
 - d) услуги в разработке
2. На сколько частей делится портфель услуг?
- a) 2
 - b) 3

- c) 4
- d) 5
- 3. Работа по продвижению услуг компании на рынке состоит: (2 ответа)
 - a) формирование благоприятного имиджа фирмы
 - b) снижение себестоимости услуги
 - c) реклама и продвижение собственно туруслуги
 - d) привлечения посредников
- 4. Для формирования имиджа и деловой репутации фирмы необходимо:
 - a) участие в международных выставках
 - b) участие в конференциях
 - c) участие в семинарах
 - d) все ответы верны
- 5. Основную ответственность за качество услуг и безопасность туриста во время поездки несет:
 - a) турагент
 - b) туроператор
 - c) поставщик услуг
 - d) страховая компания
- 6. Фирма, организовавшая турпоездку, во время путешествия:
 - a) предоставляет туриста самому себе
 - b) сопровождает его до конца поездки
 - c) поддерживает контакт с клиентом после поездки
 - d) нет правильного варианта
- 7. Претензии туриста к срокам и качеству услуг во время поездки фиксирует:
 - a) представитель туроператора
 - b) представитель турагентства
 - c) представитель правоохранительных органов
 - d) менеджер гостиницы
- 8. Убытки нанесенные туристам по причине предоставления некачественных, либо несвоевременных услуг, возмещаются за счет:
 - a) турагента
 - b) туроператора
 - c) производителя услуг
 - d) страховой компании
- 9. Целью контроля является
 - a) проверка выполнения плана
 - b) сбор статистических сведений
 - c) усиление зависимости подчиненных
 - d) обеспечение руководства информацией для корректировки плана
 - e) сбор статистических сведений и проверка плана
- 10. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается ...
 - a) большое число потребителей
 - b) превышение предложения над спросом
 - c) превышение спроса над предложением
 - d) все ответы верны
 - e) правильного ответа нет
- 11. Сущность контроля как функции менеджмента является.
 - a) учет, количественная и престижная оценка результатов работы
 - b) определение целей и показателей эффективности деятельности
 - c) учет, качественная и финансовая оценка результатов работы
 - d) постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем обнаружения проблем

е) постоянный процесс согласования направлений деятельности подразделений организации

12. Основные функции управления

- а) планирование, контроль
- б) планирование, организация, мотивация, контроль
- с) организация, мотивация
- д) организация, мотивация, контроль
- е) планирование, контроль, премия

примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 2

1. На выбор потребителя влияют:

- а) пожелания и интересы потребителя;
- б) цена товара и уровень дохода;
- с) пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода.
- д) пожелания и интересы производителя;
- е) пожелания потребителя и производителя

2. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся.

- а) контроль
- б) информирование
- с) принятие решений
- д) предоставление услуги
- е) управление

3. В системе управления контроль выполняет функции .

- а) административную
- б) диагностическую
- с) корректирующую
- д) финансовую
- е) управленческую

4. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный - это:

- а) решение, основанное на суждении.
- б) интуитивное решение.
- с) рациональное решение.
- д) профессиональное решение.
- е) все ответы верны.

5. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся .

- а) планирование, контроль
- б) планирование, организация производства, реализация товаров
- с) подготовка производства, оперативное управление, координация
- д) распорядительство, организация, достижение цели.
- е) управление, достижение цели, реализация товаров

6. К источникам информации о среде организации относятся:

- а) личный опыт;
- б) статистические данные и бухгалтерская отчетность;
- с) нижестоящие менеджеры и работники фирмы;
- д) общий стаж
- е) все перечисленное верно.

7. Основные функции управления

- а) планирование, контроль
- б) планирование, организация, мотивация, контроль +
- с) организация, мотивация
- д) организация, мотивация, контроль

- e) планирование, контроль, премия
- 8. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся.
 - a) предварительный
 - b) целенаправленный
 - c) финансовый
 - d) фактический
 - e) правильного ответа нет
- 9. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?
 - a) результативность;
 - b) закон удовлетворения потребности;
 - c) закон повторения;
 - d) закон удовлетворения;
 - e) закон результата.
- 10. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители.
 - a) среднего уровня
 - b) низшего уровня
 - c) высшего, среднего и низшего уровня
 - d) высшего уровня
 - e) все ответы верны
- 11. Какие вы знаете основные факторы эффективности решения менеджера?
 - a) степень принятия решения людьми;
 - b) качество решения связанное;
 - c) количество решений;
 - d) содержание пунктов 1, 3;
 - e) содержание пунктов 1, 2.
- 12. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся.
 - a) контроль
 - b) информирование
 - c) принятие решений
 - d) предоставление услуги
 - e) управление
- 13. С помощью чего удовлетворяются потребности?
 - a) ценность;
 - b) достоинство;
 - c) результат;
 - d) мотив;
 - e) все вышеперечисленное.
- 14. Поведение, ориентированное на контроль - это
 - a) то, что хочет увидеть руководство при проверке деятельности подчиненных
 - b) ориентирование на заниженные цели
 - c) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников
 - d) ориентирование на завышенные цели
 - e) ориентирование на повышение прибыли
- 15. Какими по своей природе являются вторичные потребности?
 - a) генетическими;
 - b) врожденными;
 - c) физиологическими;
 - d) психологическими;
 - e) умственными
- 16. Как называется ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную

направленность?

- a) потребность;
- b) недостаточность;
- c) побуждение;
- d) неудовлетворенность;
- e) побуждаемость.

17. Определите главные роли менеджера:

- a) обеспечение и проектирование;
- b) разработка стратегии и представительская роль;
- c) информационная роль и руководство;
- d) ответственность, контроль и руководство;
- e) роль по принятию решения, информационная роль, роль руководителя.

18. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- a) ценность;
- b) достоинство;
- c) результат;
- d) мотив;
- e) все вышеперечисленное.

19. Когда применяется процессный менеджмент?

- a) когда необходимость в принятии решений возникает в случайные моменты времени;
- b) для решения проблем, имеющих известный цикл;
- c) при решении крупных проблем, когда установить дату следующего решения по этой проблеме невозможно;
- d) при прогнозировании оценки направления и скорости изменения параметров объекта управления;
- e) при применении определенных управляющих воздействий

20. К мотивам трудовой деятельности не относятся мотивы...

- a) безопасности
- b) подчинения
- c) приобретения
- d) сопротивления
- e) все ответы верны

21. Определите набор способностей менеджера

- a) концептуальность, оперативность;
- b) способность к административным решениям и аналитичность;
- c) коммуникационность, коммуникабельность, обладание определенным уровнем знаний;
- d) содержание пунктов 1, 2, 3;
- e) содержание пунктов 2 и 3.

Оценка по тесту выставляется пропорционально доле правильных ответов: 90-100% - оценка «отлично» 80-89% - оценка «хорошо» 70-79% - оценка «удовлетворительно» Менее 70% правильных ответов - оценка «неудовлетворительно»

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Сущность менеджмента туризма и его значение в российском обществе.
2. Анализ современных подходов в управлении туристской организацией (гостиницей, предприятием сервиса).
3. Значимость планирования как функции менеджмента на туристском предприятии.
4. Контроль в системе управления туристским предприятием.
5. Особенности туризма как объекта управления.
6. Менеджмент туризма как вид деятельности.
7. Специализация и разделение труда на туристическом предприятии.

8. Система и структура управления туризмом в России.
9. Прогноз и планирование работы в сфере туризма.
10. Стратегическое планирование работы туристского предприятия.
11. Бизнес-планирование в туризме.
12. Принципы менеджмента в туризме.
13. Стилль и методы управления предприятием сферы туризма.
14. Организация работы турфирмы (гостиницы).
15. Проектирование организационной структуры турфирмы.
16. Разработка и принятие управленческих решений в сфере туризма.
17. Управление персоналом туристского предприятия.
18. Искусство делового общения и его значение в сфере туризма.
19. Организация и проведение делового совещания.
20. Управление конфликтами в турфирме (гостинице).
21. Эффективность менеджмента в туризме.
22. Теории лидерства и управление туристским предприятием.
23. Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками турфирмы (гостиницы).
24. Противоречия между экономической эффективностью и социальной ответственностью в сфере туризма.
25. Формальная и неформальная организация внутренней среды на туристских предприятиях.
26. Система вознаграждения в турфирме как элемент повышения производительности.
27. Миссия туристского предприятия.
28. Информационное обеспечение менеджмента в сфере туризма.
29. Самоменеджмент в туристской индустрии - сущность, особенности
30. Особенности методов коллективного решения проблем в сфере туризма.
31. Управление организационными изменениями в современной турфирме.
32. Взаимосвязь основных функций менеджмента в туризме.
33. Лидерство и стили управления руководителя в сфере туризма.
34. Факторы повышения эффективности управления в туристской фирме.
35. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в сфере туризма.
36. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
37. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
38. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
39. Анализ условий и предпосылок возникновения менеджмента туризма.
40. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
41. Влияние политики на развитие турфирмы.
42. Анализ внутренней среды туристской фирмы.
43. Характеристика внешней среды туристской фирмы.
44. Технология разработки имиджевой компании в туристской фирме.

Критерии оценки:

- «Зачтено», повышенный уровень: работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема реферата, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению. «Зачтено», пороговый уровень: основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем

реферата выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении.

«Не зачтено», уровень не сформирован: тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы, работа списана; реферат студентом не представлен.

3.Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

- 1) Особенности современного менеджмента в сфере туризма.
- 2) Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями.
- 3) Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, процесс управления, уровни управления.
- 4) Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров.
- 5) Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, их содержание и отличительные особенности.
- 6) Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.
- 7) Системный подход в управлении: его содержание и значение для организации.
- 8) Понятие и признаки организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов.
- 9) Внутренняя среда туристской организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди.
- 10) Внешняя среда туристской организации: факторы прямого и косвенного воздействия.
- 11) Внешняя среда туристской организации: её виды и характеристики.
- 12) Необходимость исследования внешней и внутренней среды для построения модели управления турфирмой
- 13) Сущность и классификация функций менеджмента в туристской организации.
- 14) Понятие и классификация методов менеджмента, применяемых в сфере туризма.
- 15) Функции и методы менеджмента в сфере туризма.
- 16) Сущность, виды, методы планирования.
- 17) Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям.
- 18) Понятие цели. Классификация целей туристского предприятия.
- 19) Понятие миссии. Дерево целей туристского предприятия.
- 20) Понятие и этапы стратегического планирования. Миссия.
- 21) Сущность SWOT-анализа. Матрица БКГ.
- 22) Тактическое планирование. Связь тактики со стратегией.
- 23) Жизненный цикл организации: понятие, этапы.
- 24) Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления.
- 25) Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, проблемы.
- 26) Современные подходы к формированию организационной структуры: механистический и органический.
- 27) Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления туристским предприятием.
- 28) Особенности и характеристика современных организационных структур.
- 29) Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием.
- 30) Характеристика содержательных теорий мотивации.
- 31) Характеристика процессуальных теорий мотивации.
- 32) Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием.
- 33) Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

- 34) Классификация коммуникаций. Виды коммуникаций в сфере туризма.
- 35) Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме.
- 36) Понятие и виды контроля. Требования к системе контроля.
- 37) Этапы организации процесса контроля в сфере туризма.
- 38) Виды и особенности организации контроля на предприятиях сферы туризма.
- 39) Понятие и типология конфликтных ситуаций.
- 40) Характеристика последствий и методов разрешения конфликтов в организации.
- 41) Понятие и виды имиджа. Формирование имиджа делового человека.
- 42) Основы лидерства: природа, понятие, стили лидерства.

Экзамен

- Отлично: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы в полном объеме, самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все заданные вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: четко формирует ответы, увязывает теоретические аспекты предмета с практическими примерами. Верно решает задачи.
- хорошо: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы почти в полном объеме (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных вопросах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы темы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; верно решает задачу.
- удовлетворительно: выставляется студенту, если студент владеет основным объемом знаний по вопросам темы; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент допускает ошибки в методике решения задачи.
- неудовлетворительно: выставляется студенту, если студент не освоил обязательного минимума знаний по вопросам темы, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя, задача не решена.