**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального

образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от «22» мая 2025 г.)

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.** | | | |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
| 1 | К общим функциям управления в профессиональной деятельности относятся (укажите несколько ответов)  А) планирование  Б) организация  В) маркетинг  Г) стратегическое управление  Д) контроль | А, Б, Д | А, Б, Д |
| 2 | Планируя деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, мы должны помнить, что менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением  А) современных количественных методов обоснования управленческих решений школы "человеческих отношений"  Б) достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления  В) классической школы управления  Г) все ответы верны | В | В |
| 3 | Какие задачи выполняет гостиничный менеджер?  А) планирование и координация работы гостиницы  Б) управление бронированием и размещением гостей  В) развитие маркетинговых стратегий для привлечения клиентов  Г) все перечисленные варианты | А | А |
| 4 | Какой параметр из перечисленных ниже, НЕ влияет на принятие решения о структурном построении туристской организации в процессе планирования ее деятельности?  А) отношения подчинения  Б) группировка работников по подразделениям  В) организационная культура  Г) тип преобладающих связей | В | В |
| 5 | Какой стиль управления присущ менеджеру турфирмы, который планирует вопросы решать коллегиально, систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе? В общении он вежлив и доброжелателен, требователен, но справедлив. | Демократический стиль | Демократический  Демократический стиль |
| 6 | В связи с планированием расширения спектра реализуемых туристских направлений менеджер осознает нехватку рабочего времени на решение большого объема задач и снижение качества их решения, в связи с необходимостью участия во всех рабочих процессах. Какую задачу в рамках выбора стиля руководства рекомендуется поставить перед менеджером? | Делегирование полномочий | Наличие любого варианта слов или словосочетаний:  Делегирование (передача) полномочий (обязанностей), возложение (распределение, разделение) ответственности |
| 7 | Туристское предприятие, планируя деятельность на рынке туристских услуг, выявило высокую вероятность следующих рисков: изменение потребительских предпочтений на туристическом рынке, вытеснение туризма другими видами отдыха. Определите, к какому вида риска они относятся | Социальные риски | Социальные риски /социальные /социальный/ социальный вид |
| 8 | Туристская организация планирует активизацию деятельности персонала. Какие вид управленческих работ рекомендуется производить в данном случае? | экономическое (материальное) и моральное стимулирование персонала; повышение профессиональной квалификации персонала. | Наличие одного совпадения со следующими ключевыми словами:  Мотивация, материальная мотивация, нематериальная мотивация, повышение квалификации, обучение, тренинги |
| 9 | По результатам опроса, большинство сотрудников небольшого турагентства выделили в качестве элемента мотивационной программы питание во время рабочего дня. Какие виды стимулов следует запланировать в мотивационной программе в данном случае? | Организация кухни/обеденной зоны, заключение договора на доставку питания в офис турфирмы, полная или частичная оплата питания в близлежащем кафе, ресторане. | Наличие одного совпадения со следующими ключевыми словами:  Кухня, обеденная зона (зал, комната), доставка, компенсация, корпоративное питание |
| 10 | Управляющий гостиничным предприятием планирует принять на работу начальника отдела приема и размещения гостей. Какими качествами он должен обладать? Назовите не менее 2 качеств. | Оптимизм /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность | Названы не менее 2 качеств из следующих: Оптимизм /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.** | | | |
| 1 | К основным функциям высшего уровня организации и управления деятельностью предприятий туризма и гостеприимства относят (укажите несколько вариантов):  А) формирование стратегии развития компании  Б) принятие стратегических решений  В) разработка систем производства и сбыта продукции  Г) организация взаимодействия функциональных подразделений организации | А, Б | А, Б |
| 2 | Организуя текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимо помнить, что основными целями функции «организация» служат (укажите несколько вариантов):  А) выявление отклонений в работе организации  Б) разработка стратегии  В) формирование организационной структуры  Г) наделение уровней и звеньев управления конкретными компетенциями | В, Г | В, Г |
| 3 | Наиболее эффективным стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации, несмотря на сложность реализации в процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, является …  А) доминирование  Б) сотрудничество  В) избегание  Г) уступчивость | Б | Б |
| 4 | Что относится к функциям эффективного лидерства при организации текущей деятельности трудового коллектива предприятий туризма и гостеприимства?  А) принятие ответственности за результаты групповой деятельности  Б) обеспечение соответствия совершаемых хозяйственных операций законодательству РФ  В) исполнение инструкции предприятия в области охраны труда  Г) организация проверки, обследования, профилактического осмотра | А | А |
| 5 | Какая структура туристской организации предполагает, что при организации текущей деятельности служб позиции группируются в организационные звенья по признаку выполнения ими функций? | Функциональная структура | Функциональная структура/функциональная |
| 6 | Какие общие функции менеджмента, реализуются в процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства? | Планирование, организация, мотивация, контроль, координация | Дан верный ответ в любой последовательности |
| 7 | Укажите особый вид профессиональной деятельности, направленный на достижение сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства определенных целей. | Менеджмент | Менеджмент |
| 8 | В процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства руководителем предусмотрено решение о вознаграждении всех выдающихся сотрудников ценными подарками по итогам года. Какая функция менеджмента осуществляется в данном случае? | Мотивация | Мотивация |
| 9 | Менеджер по продажам Симонов В.В. был переведен на другую должность в управление по работе с корпоративными клиентами, в связи с расширением туристической фирмы и последующим созданием новых служб. Права ли администрация, назначая ему при переводе испытательный срок, мотивируя это отличие в профиле работы? | При переводе сотрудника с одной должности на другую испытательный срок устанавливать нельзя. Испытание работника в целях проверки его соответствия поручаемой работе согласно ч. 1 ст. 70 ТК РФ устанавливается соглашением сторон исключительно при заключении трудового договора. | Нет, не права |
| 10 | Отель класса люкс, принадлежащий сети брендовых гостиниц, стоит на левом берегу Волги, прямо посреди живописных Жигулевских гор. Процесс организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства усложнился сменой. Руководства и последующими кадровыми перестановками. Оставшиеся сотрудники недовольны уровнем заработной платы, недовольны отношением к себе руководства. По Вашему мнению, какими методами тимбилдинга можно воспользоваться в данном случае? Назовите минимум 2 метода. | В данной ситуации можно воспользоваться такими способами тимбилдинга, как проведение тренингов и психологических игр, мастер-классов, квизов, квестов, интеллектуальных игр. А также полезность имел выездные мероприятия. | Наличие не менее 2 совпадений с ключевыми словами:  Квизы, квесты, тренинги, выездные мероприятия, мастер-классы, воркшопы |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Компетенция – ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.** | | | |
| 1 | Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется  А) Команда  Б) Группа  В) Комьюнити | А | А |
| 2 | Какие задачи выполняет гостиничный менеджер?  А) планирование и координация работы гостиницы  Б) управление бронированием и размещением гостей  В) развитие маркетинговых стратегий для привлечения клиентов  Г) все перечисленные варианты | А | А |
| 3 | Цель координационной деятельности руководителя службы туризма и гостеприимства заключается в:  А) установлении строгого контроля над всеми действиями сотрудников  Б) обеспечении взаимосвязанного функционирования отделов и достижении общей цели предприятия  В) самостоятельном принятии всех решений  Г) снижении издержек производства любыми способами | Б | Б |
| 4 | Причинами возникновения конфликтов между службами предприятия туризма и гостеприимства могут стать:  А) низкая квалификация отдельных сотрудников  Б) несоответствие функций и обязанностей сотрудников различным службам  В) наличие конкурентов на рынке туристических услуг  Г) высокая загрузка персонала в пик сезона | Б | Б |
| 5 | Как называется функция менеджмента, предполагающая построение системы поощрений и наказаний, направленной на повышение производительности и качества труда как обязательной составляющей процессов координации и контроля деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства? | Мотивация | Мотивация |
| 6 | Как называется организационная структура, построенная на принципе подчинения нижестоящих звеньев вышестоящим? | Иерархия | Наличие вариантов:  Иерархия /иерархическая |
| 7 | Как называется процесс внедрения и реализации современных программных продуктов для ускорения и повышения точности бизнес-операций, позволяющие оптимально распределять задачи между сотрудниками, контролировать сроки выполнения задач, совершенствовать взаимодействие между службами предприятий туризма и гостеприимства, минимизировать ошибки, возникающие в режиме ручного труда? | Автоматизация | Автоматизация |
| 8 | Руководитель предприятия поставил задачу проведения контроля исполнения решений общего собрания акционеров, учредителей, а также совета директоров; контроля за деятельностью высших исполнительных менеджеров; контроля за кадровой и социальной политикой предприятия. Выберете уровень контроля, который применим в данной ситуации | Стратегический | Стратегический |
| 9 | Начальник отдела продаж туристической компании запросил отчёт за квартал. Какая функция менеджмента осуществляется в данной ситуации? | Контроль | Контроль |
| 10 | Руководитель службы питания планирует разделить обязанности с другими подразделениями: передать наем сотрудников кадровой службе, доставку продуктов и закупку — логистической, учет расходов — финансовой. Сам руководитель сосредотачивается на главном: стабильной работе ресторана, высоком качестве блюд и обслуживания. Какой тип структуры управления отеля является оптимальным для реализации и координации задуманного? | Функциональный тип | Наличие вариантов:  Функциональный тип /  Функциональная структура /  Функциональный |

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Примерные вопросы к зачету (с оценкой)**

***Контролируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
| 1 | Основные характеристики, делающие туризм и гостеприимство специфическими объектами управления. | Туризм и гостеприимство имеют несколько уникальных характеристик, таких как высокая изменчивость спроса, зависимость от сезонности, наличие множества заинтересованных сторон (гостиницы, рестораны, туристические компании) и необходимость адаптации услуг под различные культурные особенности. Эти факторы требуют гибкого управления, где каждая составляющая должна быть скоординирована для достижения общей цели — удовлетворения потребностей клиентов. |
| 2 | Влияние структуры управления на эффективность работы предприятий в сфере туризма и гостеприимства. | Эффективная структура управления, включающая четкие уровни полномочий и ответственности, а также правильное распределение ресурсов, прямым образом влияет на результативность работы предприятий в этой сфере. Модели управления должны быть адаптированы к специфике отрасли, включая элементы децентрализации для оперативного решения вопросов на местах. Это позволяет более эффективно реагировать на запросы клиентов и менять бизнес-процессы согласно международным стандартам. |
| 3 | Факторы, влияющие на рост внутреннего туризма в России после пандемии COVID-19. | После пандемии наблюдается рост внутреннего туризма благодаря закрытию границ и увеличению интереса к отечественным направлениям. Люди стали больше ценить возможность путешествовать внутри страны, открывая для себя культурное разнообразие и природные красоты России. Дополнительными факторами стали улучшение инфраструктуры, увеличение интернет-бронирования и активное продвижение регионов через социальные сети. |
| 4 | Структура системы управления туризмом и сферой гостеприимства, ее компоненты. | Структура системы управления туризмом и гостеприимством включает в себя несколько ключевых компонентов: государственные органы, отвечающие за регулирование и развитие отрасли; частные предприятия, предоставляющие туристические услуги; некоммерческие организации, занимающиеся продвижением бренда региона; а также обучающие учреждения, обеспечивающие квалификацию кадров. Каждый из этих компонентов взаимодействует друг с другом для достижения общей цели — создания привлекательной и конкурентоспособной туристической среды. |
| 5 | Роль технологий в системе управления туризмом и гостеприимством. | Технологии играют важную роль в повышении эффективности управления и улучшении качества обслуживания клиентов. Инструменты, такие как системы управления бронированием (PMS), CRM-системы и мобильные приложения, позволяют компании оптимизировать внутренние процессы, улучшать взаимодействие с клиентами и анализировать данные о потребительских предпочтениях. Технологии также обеспечивают быстрое и удобное бронирование услуг, что значительно повышает уровень удобства для туристов. |
| 6 | Основные цели системы управления в области туризма и гостеприимства. | Основные цели системы управления заключаются в улучшении качества обслуживания, повышении конкурентоспособности бизнесов, стимулировании роста внутреннего и международного туризма, а также в обеспечении устойчивого развития сферы. Важно также способствовать сотрудничеству между участниками туристического рынка и органами государственной власти для создания эффективной системы, полной потенциальных возможностей. |
| 7 | Методы управления, используемые для повышения качества обслуживания в туризме и гостеприимстве. | Для повышения качества обслуживания применяются разнообразные методы, включая стандарты качества ISO, внедрение системы управления качеством (TQM), а также обучение и развитие персонала. Важно также собирать и анализировать отзывы клиентов, чтобы учитывать их потребности и улучшать предлагаемые услуги. Регулярные аудит и оценки внутренней эффективности также способствуют реализации стратегии повышения качества. |
| 8 | Влияние управления человеческими ресурсами на систему управления туризмом и сферой гостеприимства. | Управление человеческими ресурсами является неотъемлемой частью системы управления в туризме и гостеприимстве. Квалифицированный и мотивированный персонал влияет на качество обслуживания, что, в свою очередь, влияет на репутацию компании. Эффективные системы отбора, обучения и мотивации способствуют удержанию талантливых работников и снижению текучести кадров, что важно для обеспечения последовательного качества обслуживания на протяжении всего сезона. |
| 9 | Ключевые элементы управления персоналом в организации туризма и гостеприимства | Ключевыми элементами управления персоналом в этой сфере являются: подбор и наем сотрудников, обучение и развитие, мотивация и удержание, а также оценка эффективности работы. Эти элементы помогают сформировать высокий уровень обслуживания и обеспечить удовлетворение потребностей клиентов, что критически важно для успеха в туризме и гостиничном бизнесе. |
| 10 | Методы мотивации сотрудников, используемые в сфере туризма и гостеприимства. | В сфере туризма и гостеприимства используются различные методы мотивации, включая материальные (премии, бонусы, система комиссионных) и нематериальные методы (признание достижений, корпоративные мероприятия, возможности карьерного роста). Также важно создавать позитивную корпоративную культуру, где сотрудники чувствуют себя частью команды и понимают ценность своего вклада в общий успех компании. |
| 11 | Особенности подбора персонала существуют в сфере туризма и гостеприимства. | Подбор персонала в этой сфере требует учета таких особенностей, как наличие определенных профессиональных навыков (например, владение иностранными языками, опыт работы с клиентами) и личных качеств (гостеприимность, стрессоустойчивость, коммуникабельность). Также важно заранее определить культурные и профессиональные требования к будущим сотрудникам, чтобы они могли успешно вписаться в коллектив и соответствовать ожиданиям клиентов. |
| 12 | Влияние современных тенденций в туристической отрасли влияют на организационные структуры туристских организаций. | Современные тенденции, такие как рост цифровизации, увеличивающаяся скорость изменений потребительских предпочтений и необходимость устойчивого развития, приводят к трансформациям в организационных структурах туристских организаций. Компании могут переходить на более гибкие и адаптивные структуры, которые позволяют быстрее реагировать на изменения на рынке и внедрять новые технологии. Также важно формировать междисциплинарные команды, чтобы эффективно справляться с комплексными задачами и проектами, связанными с инновациями и обслуживанием клиентов. |
| 13 | Критерии оценки эффективности менеджмента в сфере туризма и гостеприимства. | Эффективность менеджмента в сфере туризма и гостеприимства можно оценить по нескольким критериям, таким как уровень удовлетворенности клиентов, финансовые показатели (например, доходы, рентабельность), степень удержания клиентов, а также производительность труда сотрудников. Важно также учитывать репутацию компании и ее рейтинг на платформах отзывов, так как эти факторы напрямую влияют на приток новых клиентов. |
| 14 | Измерение влияния культурных различий на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства. | Влияние культурных различий на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства можно измерить через анализ взаимодействия с клиентами из различных культурных групп. Изучение предпочтений, ожиданий и поведения клиентов помогает выявить, как культурные аспекты влияют на уровень их удовлетворенности. Проведение опросов и фокус-групп, а также анализ данных о клиентской базе позволят менеджерам вносить изменения в обслуживание и персонализацию услуг, что повысит общую эффективность работы организации. |
| 15. | Основные функции менеджера в сфере туризма и гостеприимства. | Основные функции менеджера в данной отрасли включают организацию деятельности отеля или турагентства, координацию работы подразделений, управление персоналом, обеспечение высокого уровня сервиса и поддержание делового взаимодействия с партнёрами. Менеджеры отвечают за разработку бизнес-плана, ведение переговоров с клиентами и поставщиками, контроль бюджета и финансового состояния компании. Они обязаны оперативно реагировать на изменения рыночной ситуации, улучшать качество предлагаемых услуг и внедрять современные технологии для повышения производительности труда и улучшения клиентского опыта. |

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**(зачет с оценкой)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Неудовлетворительно** |
| 1. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в   определенной логической  последовательности, правильно используется терминология.   1. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 2. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний. 3. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух   недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. | 1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний. | 1. Содержание материала нераскрыто.   2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |