

|                |                                                         |
|----------------|---------------------------------------------------------|
| Компонент ОПОП | 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)/специализация |
|                | Организация услуг в индустрии туризма                   |
|                | наименование ОПОП                                       |
|                | Б1.О.17                                                 |
|                | шифр дисциплины                                         |

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

|                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| Дисциплины (модуля) | Менеджмент в туристкой индустрии |
|---------------------|----------------------------------|

|                        |                                 |
|------------------------|---------------------------------|
| Разработчик:           | Утверждено на заседании кафедры |
| Уткова М.А.            | Экономики и управления          |
| ФИО                    | наименование кафедры            |
| доцент                 | протокол № 6 от 19.02.2026      |
| должность              | Заведующий кафедрой             |
| канд. экон. наук.      | ЭиУ                             |
| ученая степень, звание | Щебарова Н. Н.                  |
|                        | подпись                         |
|                        | ФИО                             |

# 1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                     | Код и наименование индикатора (ов) достижения компетенции                                                                                                                                                                                                        | Результаты обучения по дисциплине (модулю)                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                          | Оценочные средства текущего контроля                                                                                                                                                | Оценочные средства промежуточной аттестации |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>Знать</i>                                                                                                                         | <i>Уметь</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Владеть</i>                                                                                           |                                                                                                                                                                                     |                                             |
| Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2) | <p>ИД-1 ук-2</p> <p>Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение</p> <p>ИД-2 ук-2</p> <p>Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы, имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p> | об эволюции и новых направлениях теории управления организацией;                                                                     | использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности; изучать и анализировать условия деятельности организаций для принятия соответствующих управленческих решений; находить и принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность. | планирования, организации, мотивации и контроля деятельности в профессиональной сфере и различных групп. | Доклад<br>Презентация<br>Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади).<br>Выполнение тестовых заданий.<br>Участие в научно-практической конференции.<br>Подготовка публикации к НПК | Результаты текущего контроля                |
| Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2)                                                                                                 | <p>ОПК-2.1 Выстраивает систему задач в организационно-управленческой деятельности</p> <p>ОПК-2.2 Планирует решения для достижения поставленных целей в управлении туристской деятельностью</p> <p>ОПК-2.3 Оценивает</p>                                          | об эволюции и новых направлениях теории управления организацией; о возможностях, проблемах и перспективах использования в российской | использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности; изучать и анализировать условия деятельности организаций для принятия соответствующих                                                                                                                                          | планирования, организации, мотивации и контроля деятельности в профессиональной сфере и различных групп. | Доклад<br>Презентация<br>Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади).<br>Выполнение тестовых заданий.                                                                              | Результаты текущего контроля                |

|  |                                                                              |                                                                                         |                                                                                                                                          |  |                                                                         |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------|--|
|  | достигнутые результаты и выбирает стратегию развития туристской деятельности | практике прогрессивных приемов и методов менеджмента, сложившихся в развитых странах. – | управленческих решений; находить и принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность. |  | Участие в научно-практических конференциях. Подготовка публикации к НПК |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------|--|

## 2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

| Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения) | Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | Ниже порогового<br>(«неудовлетворительно»)                                                                                                                                                                                      | Пороговый<br>(«удовлетворительно»)                                                                                                                                                                                                                             | Продвинутый<br>(«хорошо»)                                                                                                                                                                                                                       | Высокий<br>(«отлично»)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Полнота знаний</b>                                         | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                                                                                                                                                          | Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.                                                                                                                                                                                               | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.                                                                                                                                                  | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Наличие умений</b>                                         | При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.                                                                                                                            | Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)                                                                                     | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочётами.                                                                            | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объёме без недочётов.                                                                                                                     |
| <b>Наличие навыков (владение опытом)</b>                      | При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.                                                                                                                             | Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочётами.                                                                                                                                                                  | Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочётами.                                                                                                                                                   | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.                                                                                                   |
| <b>Характеристика сформированности компетенции</b>            | Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.<br><br>ИЛИ<br>Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.<br><br>ИЛИ<br>Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.<br><br>ИЛИ<br>Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.<br><br>ИЛИ<br>Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону |

### 3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

### 3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

#### 3.1. Критерии и шкала оценивания докладов

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

1. Социальный капитал и эволюция теорий управления персоналом.
2. Роль кадровой политики в повышении конкурентоспособности предприятия туристской индустрии.
3. Кадровая политика на этапах жизненного цикла проекта.
4. Риски привлечения персонала в краткосрочные проекты в туристской индустрии
5. Проблемы разработки и реализации кадровых стратегий.
6. Организация рабочего места сотрудника предприятия.
7. Корпоративные образовательные программы.
8. Теории лидерства и мотивации в управлении персоналом.
9. Оценка трудового вклада сотрудника.
10. Аудит кадровой работы.
11. Новые профессии современного общества.
12. Международные, национальные стандарты в системе управления персоналом.
13. Программы лояльности в кадровой работе.
14. Управление персоналом международных проектах.
15. Методы отбора претендентов для работы в творческих проектах.
16. Стандарты управления персоналом в туристской индустрии.
17. Компетентностный подход в управлении персоналом в туристской индустрии.

**За доклад по теме обучающемуся выставляются баллы:**

| Оценка/баллы                            | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Отлично / 5</i></b>               | Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер.<br>Используется наглядный материал (презентация). |
| <b><i>Хорошо / 4</i></b>                | Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).                                                                                                                                      |
| <b><i>Удовлетворительно / 3</i></b>     | Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.                               |
| <b><i>Неудовлетворительно / 0-2</i></b> | Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.<br>ИЛИ<br>Доклад, информационное сообщение не подготовлено.                                                                                                                                                                              |

**Всего будет предложена подготовка 4 докладов.**

### 3.2. Критерии и шкала оценивания подготовки мультимедийной презентации

Рекомендации по подготовке презентации по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

#### **Примерные темы презентаций**

Примерные темы презентаций полностью соответствуют примерным темам докладов

За подготовку презентации выставляются баллы

| <b>Оценка/баллы</b>                   | <b>Критерии оценки</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Отлично / 8-10</i></b>          | Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению.<br>Работа оформлена и предоставлена в установленный срок. |
| <b><i>Хорошо / 5-7</i></b>            | Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объем презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.<br>Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.                                                                                                                                                                              |
| <b><i>Удовлетворительно / 2-4</i></b> | Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объеме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.                                                                                                                              |
| <b><i>Неудовлетворительно/0-1</i></b> | Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Всего будет предложена подготовка 2 презентаций**

### 3.3. Критерии и шкала оценивания за решение кейс-заданий

Рекомендации по решению кейс-заданий по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включено типовое кейс-задание:

Кейс-задание 1. В процессе анализа фактической текучести (для этого использованы отчетные данные, приказы об увольнении – чтобы определить число уволенных по собственному желанию, материалы работы общественной комиссии при отделе кадров – для выяснения истинных причин увольнения), а также потенциальной текучести (для чего было проведено социологическое исследование с охватом всех работников) получены следующие данные.

| <b>Причины текучести</b>                                                                                              | <b>Потенциальная текучесть</b> | <b>Фактическая текучесть</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 1. Неполное использование квалификационных возможностей работника, отсутствие перспектив для должностного продвижения | 18                             | 9                            |

|                                                                         |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 2. Неудовлетворенность оплатой труда                                    | 34 | 16 |
| 3. Режим труда не позволяет работать по совместительству, подрабатывать | 19 | 5  |
| 4 Другие причины                                                        | 12 | 2  |
| Итого                                                                   | 83 | 32 |

Справка: средняя списочная численность всех работников - 340 чел.

Рассчитать:

1. Коэффициенты, характеризующие величину потенциальной и фактической текучести применительно к общей численности уволившихся (желающих уволиться).
2. Спрогнозируйте возможность перерастания потенциальной текучести в фактическую на основе расчета коэффициента действенности (реализации желаний).

### Решение.

1. Коэффициент фактической текучести (Кфт) рассчитывается следующим образом:

$$Кфт = Чт / Чсс$$

Где Чт - численность рабочих, уволившихся по собственному желанию, а также уволенных за нарушение трудовой дисциплины;

и - средняя списочная численность работников.

По данным задачи коэффициент фактической текучести составит:

$$Кфт = 32 / 340. = 0,094.$$

2. Коэффициент потенциальной текучести (Кпт):  $Кпт = Чпт / Чсс$ ,

где Чпт - численность работников, не удовлетворенных своей работой на предприятии и имеющих желание уволиться (определяется, как правило, путем социологического опроса):

По данным задачи коэффициент потенциальной текучести составит:

$$Кпт = 83 / 340. = 0,244.$$

3. Коэффициент действенности (реализации желаний):

$$Кд = Кфт / Кпт$$

По данным задачи коэффициент действенности (реализации желаний) составит:

$$Кд = 0,094 / 0,244 = 0,386.$$

Ответ:  $Кфт = 0,094$ ;  $Кпт = 0,244$ ;  $Кд = 0,386$ .

### За решенное кейс-задание выставляются баллы:

| Оценка/баллы                     | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично / 10</b>              | Выполнены соответствующие требования в полном объеме. Используются системный и ситуативный подходы, представлено аргументированное рассуждение по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации, определены риски, трудности при разрешении проблемы, подготовлена программа действий. |
| <b>Хорошо / 8-9</b>              | Правильно определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены риски, трудности при разрешении проблемы. Подготовлена программа действий, но недостаточно четко и последовательно аргументировано решение ситуации.                                                                         |
| <b>Удовлетворительно / 6-7</b>   | Представлены рассуждения по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены возможные связи проблемы с другими проблемами, частично представлена программа действий.                                                                                                         |
| <b>Неудовлетворительно / 0-5</b> | Представлены разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют. Отсутствуют цели, задачи, результаты предстоящей деятельности. Программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.<br>ИЛИ<br>Задание не выполнено.                                                                    |

**Всего будет предложено 2 кейса**

### 3.4. Критерии и шкала оценивания тестовых заданий

Рекомендации по работе с тестами по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

За решенный тест выставаются баллы

| Процент правильных ответов         | 20-40 | 41-60 | 61-80 | 81-100 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|--------|
| Количество баллов за решенный тест | 0     | 2     | 4     | 5      |

**Всего будет предложено 2 тестовых задания**

**Типовое тестовое задание**

**Тема 1. Введение в менеджмент**

1. Управленческий персонал включает:

1. вспомогательных рабочих;
2. сезонных рабочих;
3. младший обслуживающий персонал;
4. руководителей, специалистов;
5. основных рабочих.

2. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

1. определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
2. найма рабочих на предприятие;
3. отбора персонала для занимания определенной должности;
4. согласно действующему законодательству;
5. достижения стратегических целей предприятия.

3. Менеджмент-это...

1. теория и практика, преследующая цели повышения эффективности работы и увеличения прибыли
2. сознательное, целенаправленное воздействие субъекта управления на управляемую систему
3. вид управления, полностью отвечающий потребностям развития рыночной экономики
4. власть и искусство управления.

4. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

1. вкладывание средств в производство;
2. вкладывание средств в новые технологии;
3. расходы на повышение квалификации персонала;
4. вкладывание средств в строительство новых сооружений.
5. вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

5. Человеческий капитал - это:

1. форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
2. вкладывание средств в средства производства;
3. нематериальные активы предприятия.



4. материальные активы предприятия;
5. это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

## **Тема 2. Содержание менеджмента в туристской индустрии**

1. Комплексная оценка работы – это:
  1. оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;
  2. определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы, и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
  3. оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
  4. определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
  5. оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.
2. Коллегиальность в управлении – это ситуация, когда:
  1. персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
  2. только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
  3. существует децентрализация управления организацией;
  4. работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
  5. существует централизация управления организацией.
3. Что из перечисленного наилучшим образом описывает устойчивое развитие в сфере туризма?
  1. максимизация прибыли любой ценой
  2. ориентация на краткосрочные цели
  3. забота о долгосрочном воздействии на окружающую среду и местное сообщество
  4. ограничение возможностей потребителей
4. Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:
  1. школа научного управления;
  2. классическая школа или школа административного управления;
  3. школа человеческих отношений;
  4. школа науки о поведении;
  5. школа науки управления или количественных методов.
5. Что из нижеперечисленного является важным моментом при разработке туристического продукта?
  1. исключительно низкая цена
  2. уникальность и добавленная ценность предложения
  3. легкость доступности через массовые каналы
  4. максимальное увеличение объема предложения.

## **Тема 3. Социальные технологии в управлении коллективом**

1. Функции управления персоналом представляют собой:
  1. комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
  2. комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования

предприятия;

3. комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
4. комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
5. комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

2. Профессиограмма - это:

1. перечень прав и обязанностей работников;
2. описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
3. это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
4. перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
5. перечень всех профессий.

8. Конфликтная ситуация - это:

1. столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
2. предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
3. состояние переговоров в ходе конфликта;
4. определение стадий конфликта;
5. противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

3. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

1. начало;
  2. развитие;
  3. кульминация;
  4. окончание;
  5. . послеконфликтный синдром как психологический опыт.
4. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:
1. стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
  2. одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
  3. публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
  4. крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
  5. отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

| Тема                                                   | Тестовое задание |                           |
|--------------------------------------------------------|------------------|---------------------------|
|                                                        | Номер теста      | Правильный вариант ответа |
| Тема 1. Введение в менеджмент.                         | 1.               | 4                         |
|                                                        | 2.               | 1                         |
|                                                        | 3.               | 2                         |
|                                                        | 4.               | 3                         |
|                                                        | 5.               | 2                         |
| Тема 2. Содержание менеджмента в туристской индустрии. | 1.               | 2                         |
|                                                        | 2.               | 4                         |
|                                                        | 3.               | 3                         |

|                                                        |    |   |
|--------------------------------------------------------|----|---|
| Тема 3. Социальные технологии в управлении коллективом | 4. | 2 |
|                                                        | 5. | 1 |
|                                                        | 1. | 1 |
|                                                        | 2. | 3 |
|                                                        | 3. | 5 |
|                                                        | 4. | 3 |
|                                                        | 5. | 5 |
|                                                        |    |   |
|                                                        |    |   |
|                                                        |    |   |

**4. Примерные темы для научно-практических конференций и научных статей (определение темы по согласованию с преподавателем, возможен выбор других тем, в части актуального направления рассмотрения вопросов содержания дисциплины)**

1. Управление современными туристскими организациями в условиях Арктической зоны РФ.
2. Проблема устойчивости развития предприятий (организаций, учреждений) в долгосрочной перспективе.
3. Расширение рынка и объема услуг, экономические показатели, качество разработок и рекомендаций, повторное обращение клиента, рост профессионализма, экономичность на Севере РФ.
4. Влияние культуры и институтов на индивидуальное поведение и взаимодействие экономических агентов.
5. Сохранение и развитие человеческого капитала общества.
6. Механизмы снижения личной инфляции и рисков личной безработицы.
7. Персонализация и эмоционально насыщенные путешествия
8. Развитие регионов и малых городов
9. Государственная поддержка предприятий туристской индустрии.
10. Перспективные направления развития проектов предприятий туристской индустрии.

| Оценка / баллы | Критерии оценки выступлений на конференции / подготовки статей к публикации                                                                                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>40</b>      | Представлен доклад на секции конференции, подготовлена, оформлена, принята к печати публикация в сборнике конференции (процент оригинальности работы выше 90 %)           |
| <b>30</b>      | Представлен доклад на секции конференции, подготовлена и оформлена публикация, принята к печати публикация в сборнике конференции (процент оригинальности работы 75-89 %) |
| <b>20</b>      | Представлен доклад с презентацией на секции конференции, даны ответы на поставленные вопросы членов жюри                                                                  |
| <b>15</b>      | Представлен доклад с презентацией на секции конференции, даны неполные ответы на вопросы членов жюри                                                                      |
| <b>10</b>      | Представлен доклад с презентацией на секции конференции, ответы на вопросы членов жюри не получены                                                                        |

**5. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации**

**Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с экзаменом**

Для дисциплин (модулей), заканчивающихся экзаменом, результат промежуточной аттестации складывается из баллов, набранных в ходе текущего контроля и при проведении экзамена:

В ФОС включен список вопросов и заданий к экзамену и типовой вариант экзаменационного билета:

**Вопросы к экзамену**

1. Основные определения, цели и задачи курса «Менеджмент в туристской индустрии». Сущность и содержание менеджмента на предприятии туристской индустрии.
2. Менеджеры в организации, сущность управленческой работы.
3. Понятие организации, их виды. Внутренняя среда организации.
4. Эволюция менеджмента.
5. Научный менеджмент. Принципы управления Ф. Тейлора.
6. Школа администрирования. Идеи А.Файоля.
7. Универсальные принципы управления А. Файоля.
8. Бюрократия М. Вебера.
9. Школа человеческих отношений. Эксперименты Э. Мейо.
10. Идеи У. Оучи, теория «Z».
11. Школа поведенческих наук.
12. Современный менеджмент на предприятии туристской индустрии.
13. Процессный подход в менеджменте.
14. Системный подход в менеджменте.
15. Ситуационный подход в менеджменте.
16. Планирование как функция управления.
17. Этапы стратегического планирования.
18. Сущность и виды стратегий. Выбор стратегии.
19. Миссия и цели организации.
20. Внешняя среда бизнеса: макросреда предприятия туристской индустрии.
21. Внешняя среда бизнеса: микросреда предприятия туристской индустрии.
22. Организационные структуры управления предприятием туристской индустрии.
23. Уровни управления и их особенности.
24. Функциональные организационные структуры.
25. Линейные организационные структуры.
26. Дивизиональные организационные структуры.
27. Матричные организационные структуры.
28. Принципы построения организационных структур.
29. Централизованные и децентрализованные системы управления предприятием туристской индустрии.
30. Делегирование, ответственность и полномочия.
31. Мотивация как функция управления.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Содержательные теории мотивации.
34. Стимулирование труда.
35. Контроль как функция управления.
36. Предварительный, текущий, заключительный контроль.
37. Коммуникации в управленческой деятельности.
38. Коммуникационный процесс.
39. Формальные и неформальные группы.

40. Конфликты в менеджменте.
41. Управление конфликтами, сетка «Томаса-Килмена»
42. Стили руководства.
43. Управленческая решетка Блейка и Мутон.
44. Ситуационные подходы к определению стиля руководства предприятием туристской индустрии.
45. Власть, лидерство, руководство.
46. Национальные особенности менеджмента предприятия туристской индустрии.
47. Управленческие решения: сущность, специфика, виды.
48. Процесс и методы принятия управленческих решений.
49. Методы управления предприятием туристской индустрии.
50. Административные методы управления предприятием туристской индустрии.
51. Экономические методы управления предприятием туристской индустрии.
52. Социально-психологические методы управления предприятием туристской индустрии.

Оценка, полученная на экзамене, переводится в баллы («5» - 20 баллов, «4» - 15 баллов, «3» - 10 баллов) и суммируется с баллами, набранными в ходе текущего контроля.

| Итоговая оценка по дисциплине (модулю) | Суммарные баллы по дисциплине (модулю), в том числе | Критерии оценивания                                                               |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Отлично</i>                         | 91 - 100                                            | Выполнены все контрольные точки текущего контроля на высоком уровне. Экзамен сдан |
| <i>Хорошо</i>                          | 81-90                                               | Выполнены все контрольные точки текущего контроля. Экзамен сдан                   |
| <i>Удовлетворительно</i>               | 61- 80                                              | Контрольные точки выполнены в неполном объеме. Экзамен сдан                       |
| <i>Неудовлетворительно</i>             | 60 и менее                                          | Контрольные точки не выполнены или не сдан экзамен                                |

#### Экзаменационный билет № 1

1. Основные определения, цели и задачи курса «Менеджмент в туристской индустрии». Сущность и содержание менеджмента на предприятии туристской индустрии.
2. Контроль как функция управления.

**5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования**

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

#### **Комплект заданий диагностической работы**

|                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-2 – Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 вариант                                                                                 | <p>1. Какая адаптация связана с включением работника в систему взаимоотношений коллектива с его традициями, нормами жизни:</p> <p>а) профессиональная адаптация;</p> <p>б) социально – психологическая адаптация;</p> <p>в) психофизиологическая адаптация;</p> <p>г) трудовая.</p> <p>2. Состав и соподчинённость взаимосвязанных звеньев (подразделений) управления:</p> <p>а) социальная структура;</p> <p>б) ролевая структура;</p> <p>в) организационная структура;</p> <p>г) функциональная структура.</p> <p>3. Документ, определяющий количественно – профессиональный состав персонала, размеры оплаты труда и фонд заработной платы работников:</p> <p>а) должностная инструкция;</p> <p>б) штатное расписание;</p> <p>в) положение;</p> <p>г) трудовой договор.</p> <p>4. Основной документ, регламентирующий назначение и место работника в системе управления, его функциональные обязанности, права, ответственность:</p> <p>а) должностная инструкция;</p> <p>б) штатное расписание;</p> <p>в) положение;</p> <p>г) тарифная система.</p> <p>5. Разделение труда в системе управления персоналом</p> <p>а) специализация;</p> <p>б) ротация;</p> <p>в) эффективность;</p> <p>г) оперативность</p>                                                                                                                                               |
| <b>ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1 вариант                                                                                 | <p>1. Для какого метода управления персоналом характерно обращение к внутреннему миру человека, его личности, интеллекту, чувства, образам и поведению с тем, чтобы направить внутренний потенциал человека на решение конкретных задач предприятия</p> <p>а) психологического метода;</p> <p>б) экономического метода;</p> <p>в) административного метода;</p> <p>г) эстетического метода.</p> <p>2. Деление коллектива по участию сотрудников в творческом процессе на производстве, коммуникационным и поведенческим ролям</p> <p>а) организационная структура;</p> <p>б) ролевая структура;</p> <p>в) социальная структура;</p> <p>г) функциональная структура.</p> <p>3. Трудовой коллектив</p> <p>а) группа занятая общественно научной деятельностью;</p> <p>б) совокупность людей;</p> <p>в) организация группы работников, созданная для реализации производственных целей;</p> <p>г) совокупность людей объединённых общностью интересов деятельности.</p> <p>4. Своевременное принятие и выполнение решений, за определённое время, которое затрачено на сбор и обработку информации в управлении называют:</p> <p>а) оперативностью;</p> <p>б) оптимальностью;</p> <p>в) эффективностью;</p> <p>г) стабильностью.</p> <p>5. Какой тип отношений относится к авторитарному:</p> <p>а) начальник – подчинённый;</p> <p>б) лидер – последователь;</p> |

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                    | в) хозяин – раб;<br>г) выборный руководитель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| УК-2 – Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 вариант                                                                                                                                                                          | 1. Какие существуют группы требований к руководителю:<br>а) нравственные, профессиональные;<br>б) мировоззренческие, деловые, нравственно – психологические;<br>в) идейные, деловые;<br>г) психологические, профессиональные, духовные.<br>2. Часть персонала, проходящая планомерную подготовку для того, чтобы занять рабочие места более высокой квалификации:<br>а) рабочая сила;<br>б) рабочие;<br>в) резерв кадров;<br>3. Процесс, посредством которого предприятие выбирает из списка претендентов тех людей, которые наилучшим образом соответствуют вакантному месту и условиям труда:<br>а) отбор;<br>б) подбор;<br>в) оценка;<br>г) резерв.<br>4. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?<br>а) планирование;<br>б) прогнозирование;<br>в) мотивация;<br>г) составление отчетов;<br>д) организация.<br>5. Управленческий персонал включает:<br>а) вспомогательных рабочих;<br>б) сезонных рабочих;<br>в) младший обслуживающий персонал;<br>г) руководителей, специалистов;<br>д) основных рабочих.                                                         |
| ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 вариант                                                                                                                                                                          | 1. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:<br>а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;<br>б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;<br>в) понижение рабочего в должности;<br>г) повышение рабочего в должности.<br>2. Какой раздел не содержит должностная инструкция?<br>а) «Общие положения»;<br>б) «Основные задачи»;<br>в) «Должностные обязанности»;<br>г) «Управленческие полномочия»;<br>д) «Выводы».<br>3. Конфликтная ситуация - это:<br>а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;<br>б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;<br>в) состояние переговоров в ходе конфликта;<br>г) определение стадий конфликта;<br>д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.<br>4. Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>«вопрос–ответ» по заранее составленной схеме или без таковой для получения дополнительных сведений о человеке – это метод:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) интервьюирования;</li> <li>б) анкетирования;</li> <li>в) социологического опроса;</li> <li>г) тестирования;</li> <li>д) наблюдения.</li> </ul> <p>5. Что не является функциями управления персоналом?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) прогнозирование и планирование потребности и обеспеченности кадрами, мотивации и комплектования персонала;</li> <li>б) оформление и учет персонала; создание оптимальных условий труда; подготовка и движение персонала;</li> <li>в) нормирование труда; анализ и развитие способов стимулирования труда;</li> <li>г) оценка, координирование и контроль результатов деятельности;</li> <li>д) всё вышеперечисленное является функциями управления персоналом</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|