



Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

---



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ОП.08 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»**  
По реализации программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.10 «Туризм»



г. Симферополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм» и рабочей программы учебной дисциплины ОП.08 «Менеджмент в туристской индустрии»

Разработчик: Елина В.Н., преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «ОП» \_\_\_\_\_ »  
Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ В.Н. Елина

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УПР  
\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.08 «Менеджмент в туристской индустрии» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.10 «Туризм» является дифференцированный зачет.

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:

#### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6.	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.2.	Формировать туристский продукт.
ПК 3.3.	Рассчитывать стоимость туристского продукта.
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 3.5.	Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию
ПК 4.4.	Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.
ПК 5.1.	Разрабатывать экскурсионную программу.
ПК 5.2.	Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.
ПК 5.3.	Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.
ПК 5.4.	Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.
ПК 5.5.	Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.
ПК 5.6.	Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.

В результате освоения учебной дисциплины будут реализованы следующие личностные результаты программы воспитания:

ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского

	государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации

Основной целью оценки теоретического курса учебной дисциплины ОП.13 «Менеджмент в туристской индустрии» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.10 «Туризм» является оценка умений и знаний.

Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины осуществляется на основе следующих показателей оценки результата:

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	3	4	5	6	7
Уметь:					
использовать зарубежный и отечественный опыт управления современными туристскими организациями	Тестирование Устный опрос Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Оценка результатов выполнения практической работы	Тема 1.3. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	2	- индивидуальный и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий: – выполнение и защита самостоятельных работ по заданной тематике; – тестирование; индивидуальный	<i>Дифференцированный зачет</i>

	Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий			и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий; контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий; оценка содержания и оформления презентаций, рефератов, докладов, сообщений;	
принимать решения, используя различные модели и методы принятия управленческих решений		Тема 4.1. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений	2		
управлять и координировать деятельность персонала туристской организации		Тема 2.3. Функции менеджмента в рыночной экономике	2		
проектировать организационные структуры		Тема 2.5. Функция организации деятельности	2		
диагностировать и разрешать конфликты в организационной среде		Тема 4.4. Управление конфликтами и стрессами	2		
эффективно делегировать полномочия		Тема 3.2. Руководство и лидерство	2		
использовать внутреннюю и внешнюю мотивацию при управлении трудовыми		Тема 2.6. Теоретические основы функции мотивации	2		

ресурсами организации управлять собой					
разрабатывать стратегический план туристского предприятия		Тема 2.4. Теоретические основы функции планирования	2		
использовать эффективные, в конкретной ситуации, стили управления		Тема 3.3. Стили руководства	2		
использовать стратегический подход к управлению PR		Тема 2.4. Теоретические основы функции планирования Тема 4.3. Коммуникации и деловое общение	2		
<b>Знать:</b>					
природу управления и основные тенденции современного развития менеджмента	Тестирование Устный опрос Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Оценка результатов выполнения практической работы	Тема 1.2. История развития менеджмента Тема 1.3. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	1	тестирование по темам; индивидуальный и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий; контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий	<i>Дифференцированный зачет</i>
особенности организации управленческой деятельности		Тема 2.1. Организация как объект управления	1		
закономерности управления различными системами			1		
понятия, виды и признаки организации			1		
составляющие внешней и внутренней		Тема 2.2. Внутренняя и внешняя	1		

среды туристской организации		среда организации			
основы управления деятельностью туристского предприятия		Тема 1.1. Менеджмент организации, основные понятия	1		
особенности управления трудовыми ресурсами		Тема 3.1. Управление группами Тема 3.2. Руководство и лидерство	1		
виды и принципы построения организационных структур		2.5. Функция организации деятельности	1		
основные функции управленческой деятельности		Тема 2.3. Функции менеджмента в рыночной экономике	1		
факторы эффективности менеджмента		Тема 4.1. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений	1		
принципы стратегического и инновационного управления		Тема 2.4. Теоретические основы функции планирования	1		
менеджмент PR		Тема 4.3. Коммуникации и деловое общение	1		

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся

– процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания дисциплины. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по дисциплине.

**Для устных ответов определяются следующие критерии оценок:**

**- оценка «5» выставляется, если ученик:**

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую и специализированную терминологию и символику;
- правильно выполнил графическое изображение алгоритма и иные чертежи и графики, сопутствующие ответу;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов учителя.

**- оценка «4» выставляется, если ответ имеет один из недостатков:**

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- нет определенной логической последовательности, неточно используется математическая и специализированная терминология и символика;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию или вопросу учителя.

**- оценка «3» выставляется, если:**

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, блок-схем и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя;
- ученик не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

**- оценка «2» выставляется, если:**

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала,
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в чертежах, блок-схем и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя.

**- оценка «1» выставляется, если:**

- ученик обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Оценка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

### **Критерии оценивания контрольных работ и практических работ**

**Оценка «5»** ставится, если:

работа выполнена полностью;

в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;

в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

**Оценка «4»** ставится, если:

работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

**Оценка «3»** ставится, если:

допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

**Оценка «2»** ставится, если:

допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере

### **Общая оценка тестовых заданий**

Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов

### **Оценка устного выступления (сообщения)**

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.
  2. Какие ошибки были допущены.
  3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.
- III Оценка ораторской манеры выступления.- 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

#### Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
	Итого максимальное количество баллов:	14

Оценка «5» - от 11 до 14 баллов

Оценка «4»- от 8 до 10 баллов

Оценка «3» - от 4 до 7 баллов

При количестве баллов менее 4 – рекомендовать обучающимся дополнительно поработать над данным докладом

### **Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата**

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальность проблемы и темы;</li> <li>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li> <li>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие плана теме реферата;</li> <li>- соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>- обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li> <li>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>- грамотность и культура изложения;</li> <li>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>- соблюдение требований к объему реферата;</li> <li>- культура оформления: выделение абзацев.</li> </ul>
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>- литературный стиль.</li> </ul>

#### **Практические задания, тесты, ситуации для текущего контроля знаний студентов**

##### **Тестовые задания**

**1. Школой менеджмента, в которой был представлен первый систематизированный подход в истории управленческой мысли, является:**

- А) школа человеческих отношений;
- Б) административная школа;
- В) школа научного управления;
- Г) количественная школа.

**2. Туристский рынок характеризуется:**

- А) целостностью, структурированностью, самоорганизацией;
- Б) взаимозависимостью и связанностью с внешней средой;
- В) иерархичностью, целенаправленностью поведения субъектов отношений в сфере туризма;
- Г) все ответы верны.

**3. Лечебно-оздоровительные местности и курорты — это:**

- А) уникальные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношении природные комплексы, а также объекты естественного и искусственного происхождения;
- Б) территории, имеющие особое значение для сохранения или восстановления природных комплексов и поддержания экологического баланса;
- В) территории, пригодные для организации лечения и профилактики заболеваний, а также отдыха населения и обладающие природными лечебными ресурсами;
- Г) природоохранные учреждения, в задачи которых входит создание специальных коллекций растений в целях сохранения разнообразия и обогащения растительного мира.

**4. Какие связи управления являются одноуровневыми и носят характер согласования, координации?**

- А) горизонтальные;
- Б) линейные;
- В) функциональные;
- Г) все ответы верны.

**5. Ядро туристического кластера (основной блок):**

- А) включает специализированные фирмы и домохозяйства, предоставляющие услуги (проживание, питание);
- Б) включает в себя: промышленный, медицинский, образовательный и информационный блоки;
- В) состоит из организаций и предприятий, чья деятельность непосредственно связана с туризмом;
- Г) включает государственные органы исполнительной власти в сфере туризма и турфирмы.

**6. Что можно отнести к информационным услугам?**

- А) оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.);
- Б) сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д.;
- В) продажа снаряжения, сувениров, подарков, открыток и т.п.; как общего, так и специального назначения;
- Г) бронирование мест в гостиницах, билетов на различные виды транспорта;

**7. Туроператорская деятельность — это:**

- А) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
- Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

- В) осуществляется юридическим лицом;
- Г) осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

**8. Основными характеристиками гостиничной цепи являются:**

- А) узнаваемая торговая марка (бренд) и единство стиля (архитектура и интерьер) и единство обозначений и внешней информации, схожесть в территориальном расположении;
- Б) одинаковый уровень качества обслуживания и размещения (корпоративные стандарты);
- В) единая структура объединяемых в сети отелей и стратегия функционирования: стандартизация обслуживания, маркетинга, продаж;
- Г) все ответы верны.

**9. Информационные ресурсы — это:**

- А) совокупность данных, организованных для получения достоверной информации, — документы и массивы документов, отдельные и в информационных системах (библиотеках, базах данных и знаний и т.д.);
- Б) данные, обработанные и представленные в формализованном виде (т.е. на каком-либо носителе) для дальнейшего применения;
- В) информация, получаемая в устном виде (доклады на совещаниях, конференциях, презентациях; деловое общение и т.п.);
- Г) все ответы верны.

**10. Анри Файоль внес основной вклад в развитие:**

- А) школы человеческих отношений;
- Б) административной школы;
- В) школы научного управления;
- Г) количественной школы.

**11. Туристский поток это:**

- А) постоянное прибытие в страну туристов;
- Б) количество путешествующих с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства;
- В) зарегистрированное количество въезжающих в страну туристов и пребывающих в ней;
- Г) зарегистрированное количество въезжающих в страну и выезжающих из нее туристов.

**12. Цель создания туристско-рекреационного кластера — это:**

- А) повышение эффективности работы предприятий и организаций, входящих в кластер;
- Б) повышение конкурентоспособности территории на туристическом рынке посредством синергетического эффекта;
- В) стимулирования инноваций;
- Г) стимулирования развития новых туристских направлений.

**13. Сегмент туристского рынка — это:**

- А) часть рынка, включающая в себя потребителей, обладающих схожей реакцией на конкретный туристский продукт;
- Б) процесс выделения широких групп потребителей со сходными признаками, характеризующиеся относительно однородным спросом;
- В) рынок, на котором имеется неограниченное число участников (продавцов и покупателей);

Г) часть рынка, на котором предлагаются турпродукты по согласованным ценам при наличии полной и достоверной информации о них.

**14. К общим функциям управления НЕ относятся:**

- А) прогнозирование и планирование;
- Б) управление трудовыми и материальными ресурсами;
- В) контроль, учет и анализ;
- Г) мотивация персонала;
- д) организация, координация и регулирование процесса управления.

**15. Организационные услуги, предоставляемые туристам — это:**

- А) оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.);
- Б) сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д.;
- В) продажа снаряжения, сувениров, подарков, открыток и т.п.; как общего, так и специального назначения;
- Г) ремонт одежды, обуви, химчистка, прокат и т.п.

**16. Турагентская деятельность — это:**

- А) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
- Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
- В) осуществляется юридическим лицом;
- Г) осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

**17. Затратный метод ценообразования тура (на основе издержек):**

- А) цены устанавливаются ниже, выше или на уровне рыночных в зависимости от требовательности клиентов, предоставляемого сервиса, реальной или предполагаемой реакции конкурентов;
- Б) основан на изучении потребительских предпочтений и установлении цен, приемлемых для целевого рынка;
- В) построен на калькулировании полной себестоимости турпродукта и используется теми турфирмами, стремящимися в первую очередь получить прибыль от инвестиций.
- Г) основан на изучении стратегии ценообразования конкурентов.

**18. Обязательными для всех пакетных туров и подлежащими предварительной оплате являются следующие виды услуг:**

- А) транспортное обслуживание и трансферы;
- Б) размещение (гостиничное обслуживание) и питание;
- В) экскурсии и услуги гидов, экскурсоводов;
- Г) все ответы верны.

**19. К факторам, способствующим развитию туризма, активно используемым туристскими организациями в своей деятельности, относятся:**

- А) политические;
- Б) сегментация туристского рынка;
- В) повышение квалификации персонала и культуры обслуживания;
- Г) экономические.

**20. Планирование деятельности организации предполагает:**

- А) обоснованный выбор целей;
- Б) определение политики предприятия;
- В) разработку комплекса мер и мероприятий (образы действий);

Г) все ответы верны.

**21. Рациональные методы управления Ф.-У. Тейлора являются основой:**

- А) школы человеческих отношений;
- Б) административной школы;
- В) школы научного управления;
- Г) количественной школы.

**22. Основными индикаторами состояния и развития туристского рынка, являются:**

- А) международные туристские потоки (количество прибытий и убытий в каждой стране);
- Б) туристские ресурсы;
- В) гостиничные предприятия и цены на туристские услуги
- Г) все ответы верны.

**23. Факторы туристского спроса включают:**

- А) международные туристские рынки;
- Б) внутренние туристские рынки;
- В) использование местными жителями туристских ресурсов, достопримечательностей и других объектов инфраструктуры туристского региона;
- Г) все ответы верны.

**24. Линейная организационная структура:**

- А) характеризуется сочетанием централизованной координации с децентрализованным управлением;
- Б) предполагает, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный большими полномочиями и осуществляющий все функции управления;
- В) отличается тем, что всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив;
- Г) характеризуется тем, что общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию.

**25. Трансфертные услуги — это:**

- А) оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.);;
- Б) сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д.;
- В) продажа снаряжения, как общего, так и специального назначения;
- Г) доставка транспортом от места прибытия туриста в страну (место) их временного пребывания до места размещения и обратно.

**26. Укажите в надлежащей последовательности элементы процесса управления:**

- А) стратегия; цели; структура предприятия; миссия;
- Б) цели; структура предприятия; миссия; стратегия;
- В) миссия; цели; стратегия; структура предприятия;
- Г) структура предприятия; стратегия; миссия; цели.

**27. При разработке туристского продукта учитывают следующие параметры целевой аудитории:**

- А) социальный состав клиентуры (молодежь, люди со средними или высокими доходами, пенсионеры, домохозяйки и др.);

- Б) востребованные виды туризма и цели путешествий;
- В) территориальные границы рынка (город, район, область, регион);
- Г) все ответы верны.

**28. Какие преимущества получает туроператор от сотрудничества с турагентом при использовании разветвленной турагентской сети для реализации турпродукта:**

- А) увеличение объемов продаж туруслуг;
- Б) освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг;
- В) уменьшение доли ответственности перед клиентом;
- Г) сокращение расходов на содержание собственного аппарата, аренду помещения, его оснащение и т.д.

**29. Метод ценообразования тура с ориентацией на спрос:**

- А) цены устанавливаются ниже, выше или на уровне рыночных в зависимости от требовательности клиентов, реальной или предполагаемой реакции конкурентов;
- Б) основан на изучении потребительских предпочтений и установлении цен, приемлемых для целевого рынка;
- В) построен на калькулировании полной себестоимости турпродукта;
- Г) используется теми турфирмами, которые стремятся в первую очередь получить прибыль от инвестиций.

**30. Информационные системы (ИС) обеспечивают:**

- А) сбор, хранение, обработку, поиск, выдачу информации, необходимой в процессе принятия решений задач любого направления;
- Б) получение оперативного доступа к массиву информации;
- В) возможность работать с необходимыми для данного участка работ материалами;
- Г) все ответы верны.

**Ключи к тестам:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
В	Г	В	А	В	Б	Б	Г	Г	Б	Г	Б	А	Б	А
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
А	В	Г	Б,В	Г	В	Г	Г	Б	Г	В	Г	Г	Б	Г

**1.Общее представление об управлении, менеджменте.**

Вопросы:

- 1 Как вы понимаете значение терминов «объект управления» и «субъект управления»?
- 2 В чем заключается процесс управления?
- 3 Что общего и какие существуют различия между менеджером и предпринимателем?
- 4 Дайте характеристику уровням управления.
- 5 Что такое управление: наука или искусство?

**Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1 Почему необходимо управление?
- 2 Раскройте суть управленческого труда.
- 3 Опишите уровни управления. Какие характерны роли для каждого уровня?
- 4 Как вы понимаете словосочетание «эффективное управление»?

5 Менеджмент, маркетинг как основные элементы современных управленческих технологий. Поясните, как вы понимаете. Приведите примеры.

6 Приведите примеры нескольких организаций, показывающих, что они и результативны и эффективны.

7 Приведите пример, что не существует «правильного» способа управления

8 Приведите пример, предпринимателя, менеджера и предприимчивой организации.

9 Перечислите роли, выполняющие в организации руководители низового, среднего и высшего звеньев управления.

## **2 Эволюция менеджмента. Направления и школы менеджмента.**

Вопросы:

1 Какие основные школы управленческой мысли получили развитие в первой половине XX века?

2 Какова заслуга Ф. Тейлора в развитии менеджмента как науки?

3 Какой вклад в теорию менеджмента внесли представители административной (классической) школы?

4 В чем достижения школы человеческих отношений.

5 Определите, какой вклад в управление количественной школы.

6 Какие основные подходы к управлению получили развитие в первой половине XX века?

7 В чем состоит суть процессного подхода?

8 Каковы достоинства системного подхода?

9 В чем состоит основная идея ситуационного подхода?

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 Выявите и назовите основные отличия административной школы менеджмента от научной школы и школы человеческих отношений.

2 Перечислите принципы управления организацией А. Файоля и оцените их актуальность в современных условиях.

3 Согласны ли вы, что современный менеджер должен владеть процессным, системным и ситуационным подходами? Обоснуйте свою точку зрения.

4 Как промышленная революция конца XVIII в. повлияла на развитие менеджмента и туризма.

5 Какие идеи, содержащиеся в управленческих концепциях первой половины XX ст., можно без корректировки применить сегодня на практике?

6 Какая из школ менеджмента, по вашему мнению, является наиболее эффективной в современных условиях развития экономики? Почему?

7 Современный менеджер должен владеть процессным, системным и ситуационным подходами. Согласны ли вы?

## **3 Системный анализ организации как объекта.**

Вопросы:

1 Дайте определение понятию «организация».

2 Что собой представляет формальная организация?

3 Неформальная организация. Ее основные характеристики.

4 Состав внешней среды организации.

5 Состав внутренней среды организации.

6 Что является ресурсами организации?

7 Коммуникации как элемент организации. Раскройте это понятие.

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 Понятие и признаки организации.

2 Дайте характеристику финансовым, материально-техническим, людским, кадровым, технологическим, информационным, временным ресурсам. Приведите примеры их использования в туристских организациях.

3 Охарактеризуйте систему туризма. Чем отличаются открытые системы от закрытых?

Приведите примеры. Сравните их жизнеспособность.

4 Факторы, влияющие на процесс обмена информацией в: университете; больнице; туристической фирме; тракторном заводе.

5 Проиллюстрируйте взаимосвязь элементов внутренней среды туристического предприятия. Объясните, каким образом с их помощью обеспечивается функционирование и развитие предприятия.

6 Перечислите основные факторы внешней среды туристического предприятия. Какие из них могут контролироваться и корректироваться менеджментом туристической фирмы? Поясните, каким образом можно повлиять на отдельные факторы внешней среды.

#### **4 Внутренняя среда организации.**

Вопросы:

1 Перечислите основные элементы внутренней среды организации.

2 Дайте характеристику основным элементам внутренней среды организации: миссия, цели, задачи, структура, технологии, люди.

3 Покажите взаимосвязь внутренних переменных.

4 Каковы отношения между следующими понятиями: цели, задачи и люди.

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 Проиллюстрируйте взаимосвязь элементов внутренней среды туристического предприятия. Объясните, каким образом можно повлиять на отдельные факторы внешней среды.

2 Как влияет структура организации на деятельность самой организации?

#### **5 Внешняя среда организации.**

Вопросы:

1 Назовите основные факторы внешней среды, непосредственно (прямо) влияющие на деятельность организации

2 Какие факторы внешней среды оказывают опосредованное (косвенное) влияние на деятельность туристского предприятия?

3 Проведите различия между средой прямого воздействия и средой косвенного воздействия.

4 Почему важно понимать, что практически не существует двух одинаковых организаций?

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 Опишите основные взаимосвязи организации и внешней среды.

2 Каким образом экономика Республики Беларусь воздействует на туризм и наоборот, как туризм воздействует на экономику страны. Приведите примеры положительного воздействия туризма на экономику.

3 Рассмотрите аспекты политической обстановки, представляющие особую важность для руководителей туристической организации.

4 Проанализируйте влияние экологической ситуации на организацию туристической отрасли.

5 Опишите основные взаимосвязи организации и внешней среды.

- 6Приведите примеры влияния социокультурных факторов на организацию.  
7Проанализируйте, каким образом экологическая ситуация региона может повлиять на спрос туристического продукта.

### **6 Модель коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникациях.**

Вопросы:

- 1Почему эффективные коммуникации важны для руководителей и организации?
- 2Приведите примеры обмена информацией в организации.
- 3Какие преграды возникают на пути обмена информацией?
- 4Каково значение обратной связи и информационного шума в коммуникационном процессе?
- 5Каким образом организация может определить эффективность своих коммуникаций?

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1Какие препятствия возникают на пути передачи информации? Каким образом этот процесс сделать более эффективным?
- 2Опишите методы, которыми могут воспользоваться руководители для совершенствования своих информационных контактов.
- 3Неформальные коммуникации в организации – это положительный фактор для развития организации или отрицательный? Обоснуйте свой ответ. Приведите примеры.
- 4Каким образом организация может определить эффективность своих коммуникаций?
- 5Почему руководитель должен располагать возможностями для эффективного обмена информацией с вышестоящими, равными ему и подчиненными?

### **7 Анализ различных подходов и методов в принятии решений.**

Вопросы:

- 1Почему принятие решений считается фундаментом эффективной работы менеджера?
- 2По каким признакам классифицируются управленческие решения?
- 3Назовите основные этапы процесса принятия и реализации решения.
- 4Сформулируйте возможные ограничения для принятия решений.
- 5Какие факторы определяют эффективность управленческих решений?

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

Объясните, в чем состоят различия ситуаций, характеризующихся риском и неопределенностью? Опишите особенности процессов принятия решений в этих ситуациях.

- 1Ситуация «Кризис». Концерн «Белинтурист» процветал до того периода, пока туристская отрасль не столкнулась с серьезными трудностями, связанными с распадом СССР, а также рядом неблагоприятных внешних факторов: глобальный экономический спад, рост курса доллара, девальвация национальной валюты, инфляция, возросшая конкуренция со стороны частных туристских фирм.

Вопросы:

- Какой могла бы быть реакция руководства «Белинтурист»?
- Какие ее решения могли бы способствовать выходу концерна из кризиса?

### **8 Планирование реализации стратегии.**

Вопросы:

- 1Перечислите основные задачи планирования.

- 2 Назовите этапы стратегического планирования.
- 3 Чем отличаются тактические планы от оперативных?
- 4 Объясните, что такое тактика, политика, процедуры и правила.
- 5 Как тактика, политика, процедуры и правила помогают реализовать стратегию?
- 6 Как бюджеты обеспечивают объединение планирования и контроля?
- 7 Как вы понимаете процесс «управление по целям»?
- 8 Что могло бы помешать реализации стратегии?

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1 Перечислите основные принципы планирования и выберите три из них, которые считаете наиболее важными. Обоснуйте свой выбор.
- 2 Раскройте причину возникновения стратегического планирования и отличие стратегического плана от традиционного.
- 3 Назовите виды плановых документов в туристической фирме.
- 4 Возможно, ли руководителю успешно применять меры контроля, что бы заставить сотрудников придерживаться ценностей организации?
- 5 Сформулируйте миссию туристической фирмы. Обоснуйте.

#### **9 Организация взаимодействий и полномочий.**

Вопросы:

- 1 Раскройте понятия «централизация» и «децентрализация».
- 2 Почему делегирование имеет фундаментальное значение для управления?
- 3 В чем заключается разница между властью и полномочиями?
- 4 Каковы наиболее распространенные препятствия для эффективного делегирования?
- 5 Как вы понимаете принцип единоначалия?
- 6 Что собой представляет норма управляемости? К чему ведет несоблюдение этой нормы?

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1 Если один из ваших сотрудников превышает свои полномочия, что вы, эффективный менеджер, сделаете для исправления ситуации?
- 2 Ньюмен назвал пять причин, почему руководители с неохотой делегируют задачи и полномочия. И шесть причин, почему подчиненные избегают ответственности и блокируют делегирование. Актуальны ли эти причины в современных условиях?

#### **10 Построение организационных структур**

Вопросы:

- 1 Назовите элементы организационной структуры организации.
  - 2 Назовите традиционные организационные структуры управления предприятием.
  - 3 Дайте характеристику линейной структуры управления.
  - 4 Охарактеризуйте функциональную структуру управления.
  - 5 Почему крупные корпорации, как правило, организованы в дивизиональные структуры?
  - 6 Перечислите основные факторы, влияющие на выбор организационной структуры управления при ее проектировании.
- Назовите причины, по которым организационная структура предприятия может быть изменена.

#### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1 Разработайте вариант линейно-функциональной структуры управления для придуманной вами туристской фирмы. Поясните, какие виды деятельности будут выполняться линейными подразделениями, а какие функциональными.

2Как вы представляете формальную и неформальную структуры организации? В чем их принципиальные отличия? Оказывает ли неформальная организация воздействие на формальную? Если да, то раскройте механизм такого воздействия.

### **11 Мотивация как функция управления.**

Вопросы:

- 1 Дайте определение и поясните сущность функции мотивации.
- 2 Перечислите основные способы мотивации.
- 3 Назовите основные теории мотивации и приведите их классификацию.
- 4 Дайте характеристику содержательных теорий мотивации.
- 5 Дайте характеристику процессуальных теорий мотивации.

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1 Назовите основные функции менеджмента. Покажите, в чем их сходство. Взаимосвязаны ли они? Может ли высокий уровень исполнения одной из них определять успех и в остальных? Если да, то каким образом?
- 2 Покажите важность мотивации в управлении коллективом турфирмы. Приведите общие рекомендации по использованию содержательных и процессуальных теорий мотивации.
- 3 Какие методы стимулирования можно эффективно использовать в: учебном процессе ; туристической компании. Составьте их список и проранжируйте.
- 4 Назовите пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов: для вас лично, как студента; квалифицированного рабочего; служащего в конторе; профессионала (врача, юриста, преподавателя); неквалифицированного рабочего.

### **12 Построение систем контроля.**

Вопросы:

- 1 Перечислите функции контроля.
- 2 Назовите основные виды контроля.
- 3 Назовите этапы контроля.
- 4 Какие организационные приемы и формы контроля используются в практике менеджмента.
- 5 От чего зависит выбор формы контроля?
- 6 Назовите основные условия эффективного контроля.

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

- 1 Перечислите основные организационные приемы и формы контроля.
- 2 Какие из них, по вашему мнению, чаще всего используются в туристических организациях. Какие из них, на ваш взгляд, больше всего подходят для решения основной задачи контроля?
- 3 В каких случаях контроль может отрицательно воздействовать на деятельность сотрудников турфирмы? Приведите примеры или назовите недопустимые формы контроля.
- 4 Ваш подчиненный по причине недисциплинированности не выполнил задание в срок, хотя дал слово сделать эту работу к намеченной дате. Ваша реакция:  
А. Сначала добиться выполнения задания, а затем уже поговорить наедине : воспитывать, а если надо – наказать.  
Б. Поговорить с ним наедине, выяснить причину срыва, добиться выполнения работы, наказать в случае повторного нарушения вдвойне.  
В. Сначала поговорить с теми, кто больше знает о провинившемся. Посоветоваться о том, какую форму воздействия применить к нему.  
Г. Отменить задание, передать вопрос на решение «треугольнику». В дальнейшем

вести тщательный контроль за его работой, вовремя исправлять ошибки.

5Перечислите условия (требования) эффективного контроля. Выберите из них три, которые считаете наиболее важными.

### **13 Руководство, власть, влияние.**

Вопросы:

1 Назовите три группы ролей руководителя, выделенные Г. Мицбергом.

2 Что вы понимаете под властью?

3 Каковы источники власти?

4 Назовите основные формы власти.

5 Что вы понимаете под влиянием?

6 Что вы понимаете под авторитетом менеджера?

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 Назовите роли, которые приходится исполнять менеджеру турфирмы в процессе своей деятельности. Выделите среди них три главные и обоснуйте свой выбор.

Покажите, какие изменения происходят в функциях менеджера и его навыках по мере продвижения по служебной лестнице. Каким образом менеджер турфирмы может приобрести новые навыки?

### **14 Стили управления.**

Вопросы:

1. Приведите традиционную классификацию основных стилей управления.

2. Дайте краткое описание стилей поведения руководителя

3 Опишите управленческую решетку ГРИД.

4 Назовите основные факторы, формирующие стиль управления.

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 На конкретных примерах покажите применение менеджером различных методов управления и стилей. Когда стиль руководства сдерживает развитие предприятия и вступает в противоречие с эффективными методами управления. Привести пример, когда эффективно было бы использовать административное, демократическое, либеральное управления.

2 С помощью управленческой решетки ГРИД решите ситуацию:

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

А. Буду строго придерживаться субординации, не оспаривая решения начальника; предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах начальник.

В. Выражу свое несогласие с решением начальника; предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его задания, порученные моему подчиненному без моего согласия.

Г. В интересах дела отменю задание начальника, прикажу подчиненному продолжать начатую работу.

### **15 Групповая динамика в организациях.**

Вопросы:

1 Охарактеризуйте неформальную структуру коллектива.

2 В чем принципиальное отличие формальной структуры коллектива от неформальной?

3 Какими свойствами обладает неформальная группа в организации?

4 Каким должно быть поведение руководителя по отношению к неформальной

группе в коллективе?

5 Лидер неформальной группы, его система ценностей. Каким образом он влияет на деятельность организации?

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 У вас в подчинении небольшой коллектив, но со сформировавшимися группами по интересам. Как вы поступите по отношению к этим группам: будете пытаться коллектив сплотить или оставите все как есть?

Как процесс командообразования в организации сосуществует с наличием неформальных групп? Проанализируйте и обоснуйте.

2 Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как вы поведете себя в такой ситуации?

А. Поручу выполнить работу за отсутствующего одному из своих подчиненных.

Б. Предложу подумать вместе, кто бы мог взять на себя эту работу. Ведь все равно она должна быть сделана.

Г. Сделаю работу самостоятельно.

1 Приведите примеры, когда сплоченность группы вредит формальной организации.

2 Как, по вашему мнению руководство должно реагировать на слухи?

3 Как бы вы использовали неформальную организацию для своей собственной карьеры?

4 Что может сделать руководитель для эффективного управления неформальными группами или организациями?

### **16 Управление конфликтами, изменениями, стрессами.**

Вопросы:

1 Что такое конфликт?

2 Назовите наиболее характерные признаки конфликтных ситуаций.

3 Чем отличается функциональный конфликт от дисфункционального?

4 Какие существуют типы конфликтов?

5 Перечислите основные функциональные причины конфликтов, возникающих в процессе трудовой деятельности.

6 Что такое стресс? Назовите основные симптомы стресса.

7 Какие вы знаете факторы стресса?

8 Какие меры должны принимать руководители для уменьшения источников стрессов и смягчения их негативных последствий?

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

1 Опишите последовательность действий менеджера при управлении конфликтом.

2 Считаете ли вы, что конфликты в умеренных дозах полезны для организации?

Перечислите позитивные стороны функциональных конфликтов. Покажите разницу между функциональным конфликтом от дисфункциональным.

Выскажите свое отношение к искусственному стимулированию конфликтов, с целью избежать застоя в коллективе.

3 Приведите (придумайте) 2-3 примера конфликтных ситуаций из практики работы известных вам турфирм. Назовите средства, с помощью которых эти конфликты можно было бы предотвратить.

4 Назовите основные причины, приводящие к конфликтным ситуациям в туризме.

Приведите примеры конфликтов, произошедших по вине руководителя турфирмы.

5 Выделите основные факторы стресса, связанные с работой сотрудников турфирм.

Как, по вашему мнению, можно уменьшить риск стресса для них?

6Если ваши близкие друзья или родственники окажутся в состоянии высокого стресса, что вы им посоветуете?

### **17 Управление качеством. Туристический продукт: понятие, виды, формы.**

Вопросы:

1 Дайте определение понятию туристический продукт.

2 Какие существуют виды и формы туристического продукта? Перечислите.

3 Структура турпакета. Дайте основные характеристики.

4 Перечислите требования к качеству туристического продукта.

5 Какие существуют проблемы качества туристического продукта?

6 Назовите факторы, влияющие на конкурентоспособность туристического обслуживания.

### **18 Искусство общения.**

Вопросы:

1 Какую роль играет общение в жизни менеджера?

2 Как влияет степень общительности менеджера на эффективность работы предприятия?

3 Охарактеризуйте вид коммуникации, возникающий между партнерами в процессе общения?

4 Опишите составные элементы организации общения.

5 В чем суть и значение подготовки к общению?

6 Сформулируйте основные задачи начальной стадии общения.

7 В чем суть проблемы, связанной с умением слушать партнера по общению?

### **Практические задания и ситуации для обсуждения**

8 Ситуация. Вы – руководитель туристской фирмы и пригласили для серьезной беседы руководителя турбюро, которое занимается реализацией ваших путевок. С реализацией путевок на отдельные направления возникли серьезные трудности. Сформулируйте цель, которую вы хотите достигнуть в результате беседы и составьте план подготовки к ней.

9 Как руководителю турфирмы вам предстоит принять делегацию из Турции и провести переговоры. Опишите подготовительную работу, которую необходимо сделать до начала переговоров с иностранными партнерами.

Раскройте роль информации и коммуникаций в сфере туризма. Назовите основные объекты информационного обеспечения в туристической компании. Приведите примеры организационного общения внутри турфирмы. Приведите примеры коммуникаций между турфирмой и ее окружением.

#### 4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

##### *Вопросы к дифференцированному зачету*

1. Раскройте сущность делегирования и этапы его осуществления.
2. Раскройте содержание стадий жизненного цикла товара(услуги) в туристской индустрии.
3. Раскройте сущность процессов социально-психологических методов в организации.
4. Природа стресса и управление в стрессовых ситуациях в туристской индустрии.
5. Раскройте сущность экономических методов менеджмента.
6. Раскройте сущность преимуществ и недостатков основных структур управления.
7. Раскройте сущность этапов принятия рационального решения.
8. Раскройте основные стили разрешения межличностных конфликтов.
9. Раскройте типы кадровой политики предприятия по основным классификационным признакам.
10. Раскройте сущность основных типов стратегий в менеджменте.
11. Раскройте механизм внедрения изменений на предприятии.
12. Охарактеризуйте понятия власть, влияние, лидерство.
13. Проанализируйте особенности системного подхода к управлению.
14. Раскройте сущность содержательных теории мотивации.
15. Объясните этапы принятия рационального решения.
16. Осветите виды организационных структур управления, их преимущества и недостатки.
17. Охарактеризуйте школы менеджмента.
18. Предоставьте характеристику процессуальным теориям мотивации.
19. Понятие менеджмента, его уровни.
20. Раскройте сущность теории «Управленческой решетки».
21. Классификация туристских организаций.
22. Раскройте сущность теории «Х» и «В» профессора Мак Григора.
23. Понятие и признаки организации как объекта управления. Особенности туризма как объекта управления.
24. Раскройте сущность механизма реализации стратегии.
25. Раскройте отличие между понятиями «руководство», «власть», «лидерство».
26. Предоставьте характеристику типов групп по Харрингтон и Сейлсу.
27. Внутренняя среда организации бизнеса в сфере туризма.
28. Охарактеризуйте организацию как открытую систему. Раскройте сущность факторов внешней среды.
29. Раскройте сущность факторов внутренней среды.
30. Раскройте сущность ситуационного подхода к стилю руководства Херси и Бланшара.
31. Дайте характеристику основным уровням менеджмента и его сферы действий.
32. Раскройте сущность понятий «делегирование», «ответственность», «полномочия». В чем разница между понятиями «полномочия» и «власть».
33. Внешняя среда организации бизнеса в сфере туризма.
34. Среда прямого воздействия бизнеса в сфере туризма.
35. Подходы к менеджменту.

36. Сущность стратегического планирования в туристской индустрии.
37. Охарактеризуйте и определите особенности применения основных методов менеджмента в сфере туризма.
38. Охарактеризуйте процесс стратегического планирования.
39. Охарактеризуйте основные функции менеджмента.
40. Основные качества менеджера в туристской индустрии.
41. Предоставьте характеристику разновидностей полномочий.
42. Раскройте основные способы принятия управленческих решений.
43. Раскройте содержание содержательных теорий мотивации.
44. Предоставьте характеристику основных видов контроля.
45. Определите основные отличия формальных от неформальных групп в организации.
46. Раскройте сущность основных средств разрешения конфликтных ситуаций.
47. Определите, предоставьте характеристику и приведите примеры барьеров коммуникации.
48. Раскройте сущность выбора стратегии с помощью матрицы БКГ.
49. Охарактеризуйте стили и формы власти в менеджменте.
50. Охарактеризуйте основные подходы в менеджменте.
51. Раскройте содержание процессуальных теорий мотивации.
52. Определите разницу между бюрократическими и адаптивными классами структур.
53. Предоставьте определение конфликта и раскройте сущность его основных причин возникновения.
54. Раскройте сущность стресса и фаз его протекания.
55. Предоставьте характеристику основных типов организационных структур.
56. Объясните разницу между определением миссии и определения целей предприятия.
57. Раскройте сущность основных видов конфликтов.
58. Охарактеризуйте основные этапы осуществления контроля. Объясните побочные эффекты, которые могут возникнуть в случае усиления контроля.
59. Определите причины возникновения стресса и методы борьбы со стрессом.
60. Охарактеризуйте основные показатели эффективности менеджмента в туристской индустрии.

## **5. Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование

2. Богомолова, Е. В. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Е. В. Богомолова, И. А. Черникова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 97 с. — ISBN 978-5-88247-963-2, 978-5-4488-0762-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование

3. Мальшина, Н. А. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование

#### **Дополнительные источники:**

1. Генералова, С. В. Менеджмент. Методы и модели разработки и принятия управленческих решений : учебное пособие для СПО / С. В. Генералова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0885-2, 978-5-4497-0709-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование

2. Семенов, А. К. Этика менеджмента : учебное пособие для бакалавров / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 272 с. — ISBN 978-5-394-03279-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование

3. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Туристская информационная система. Режим доступа: <http://www.tos.ru>

2. Туристический еженедельник Инфо-СИТИ. Режим доступа: <http://www.infocity.ru>

3. Журнал «Турбизнес». Режим доступа: <http://www.tourbus.ru/>

4. Ежедневная электронная газета RATA-news. Режим доступа: <http://www.ratanews.ru/>