

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 25.04.2024 14:58:23  
Уникальный программный ключ:  
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

**Автономная некоммерческая организация  
профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП. 01. «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

программы подготовки по специальности СПО  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Челябинск, 2023

## 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.04. «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» и подтверждение соответствия по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство является дифференцированный зачет.

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В результате изучения учебной дисциплины ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**обучающийся должен:**

- В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**
- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик

определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации 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 7 – Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

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 профессионального 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

## Структура контрольной работы

Методические указания включают 10 вариантов итоговой контрольной работы по всему курсу дисциплины. Каждый вариант состоит из трех заданий.

Требования к выполнению контрольной работы:

Работа выполняется на двойном стандартном ученическом листе в клетку.

На титульном листе необходимо обозначить номер варианта и подписать работу. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Вариант 1

1. Организация (предприятие) - основа менеджмента.
2. Контроль. Значение контроля на производстве.
3. Практическое задание

Вариант 2

1. Организационная структура. Типы структур и их характеристика.
2. Руководство. Стили руководства.
3. Практическое задание

Вариант 3

1. Внутренняя и внешняя среда организации.
2. Ценности делового человека.
3. Практическое задание

Вариант 4

1. Основные зарубежные модели менеджмента.
2. Имидж менеджера.
3. Практическое задание

#### Вариант 5

1. Управленческие решения. Процесс принятия решения в организации.
2. Деловое общение.
3. Практическое задание

#### Вариант 6

1. Миссия, цели и функции организации.
2. Информационное обеспечение управления.
3. Практическое задание

#### Вариант 7

1. Власть. Виды власти.
2. Конфликт, сущность, источники, типы стили разрешения конфликтов.
3. Практическое задание

#### Вариант 8

1. Сущность, функции и виды планирования.
2. Лидерство, его сущность и стили.
3. Практическое задание

#### Вариант 9

1. Управление персоналом в организации.
2. Коммуникация в системе управления.
3. Практическое задание

#### Вариант 10

1. Сущность функции планирования.
2. Этика и менеджмент.
3. Практическое задание

**Критерии оценки:**

Уровень подготовки специалиста по дисциплине определяется согласно существующим положениям по четырех балльной системе: «5», «4», «3», «2».

**Оценка «5»** выставляется тогда, когда студент обладает глубокими, прочными, обобщенными, систематическими знаниями учебного материала, в полном объеме раскрыл содержание материала по поставленному вопросу. Ответ студента полный, правильный, материал изложен последовательно с учетом производственных проблем, умением применить знания в конкретных ситуациях. Студент умеет самостоятельно находить источники информации и пользоваться ими, оценивать полученную информацию. При выполнении заданий КР (контрольной работы) допускает 1-2 неточности в преподавании второстепенного материала (не приводит к ошибочным выводам или действиям), которые самостоятельно обнаруживает и исправляет.

**Оценка «4»** выставляется тогда, когда студент самостоятельно, с пониманием воспроизводит основной учебный материал и применяет его при выполнении задач КР, анализирует, делает выводы. Ответ студента в целом правильный, логичный и достаточно обоснован, но при выполнении задач КР допускает существенные ошибки (в терминологии, выводах, схемах, обобщениях), не может исправить.

**Оценка «3»** выставляется тогда, когда студент без достаточного понимания воспроизводит содержание учебного материала, материал излагается частично не всегда последовательно, в неполном объеме. Ответ не связывается с практическим использованием на производстве. Во время выполнения заданий КР допускает ошибки, самостоятельно исправить не может.

**Оценка «2»** выставляется тогда, когда студентом основное содержание задач не раскрыто, когда студент воспроизводит на уровне распознавания отдельные элементы учебного материала и неосознанно выполняет отдельные части задач КР, допущены грубые ошибки в итоговых выводах.

## Перечень вопросов к зачету

1. Классификация средств размещения.
2. Международные гостиничные цепи что это.
3. Раскрыть понятие гостиничный продукт
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности характеристика
5. Виды услуг в гостиничной деятельности характеристика
6. Стандарты качества в гостиничном менеджменте
7. виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса
8. Цели и задачи управления гостиничным предприятием
9. Функции гостиничного менеджмента
10. Формы и виды разделения труда в организации
11. Горизонтальное разделение труда в гостиничных предприятиях
12. Вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях
13. Виды и функции уровней управления
14. Виды организационных структур управления их характеристика
15. Понятие и назначение мотивации
16. Методы управления: понятие, классификация
17. Организационная структура и принципы её построения
18. Методы управления краткая характеристика
19. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
20. Управленческие решения: понятие, виды
21. Понятие, виды коммуникаций.
22. Коммуникационные каналы и их характеристики.
23. Коммуникационный процесс.
24. Виды управленческой информации
25. Техника телефонных переговоров.
26. Правила ведения деловых бесед

27. Понятия: персонал, управление персоналом.
28. Цели и функции управления персоналом.
29. Категории персонала гостиницы.
30. Основные требования к персоналу гостиницы
- 31.. Корпоративная культура: понятие, цель
32. Квалификационные требования
33. Набор персонала: понятие, виды,
34. Адаптация персонала: понятие, виды.
35. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
36. Раскрыть понятие испытательный срок
37. Цели и методы оценки работы персонала
38. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.
39. Аттестация: цели, принципы, функции
40. Обучение сотрудников: цели, виды используемые в гостиничном бизнес
41. Обучение сотрудников: формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнес
42. Линейная структура управления краткая характеристика
43. Функциональная структура управления краткая характеристика
44. Линейно-функциональная структура управления краткая характеристика
45. Матричная организационная структура управления краткая характеристика
46. Дивизионная структура управления краткая характеристика
47. В чем заключаются формальные обязанности сотрудника
48. Корпоративная культура и ее задачи
49. Функции аттестации
50. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи



Дифференцированный зачет проводится после завершения теоретического и практического курса обучения дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» Проводится в устной форме. Из поставленных вопросов, составляющих основу данной дисциплины, студенту предлагается на выбор преподавателя ответить на три вопроса.

Целью дифференцированного зачета является оценка умения студента использовать теоретические знания, полученные при изучении дисциплины, с целью применения этих знаний в профессиональной деятельности.

### **Критерии оценивания:**

**Оценка «5»** выставляется за полный и правильный ответ на основании изученной теории.

**Оценка «4»:** ответ полный и правильный. Материал при ответе изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки.

**Оценка «3»:** ответ полный и правильный на основании изученной теории. При ответе может быть допущена существенная ошибка, или ответ может быть неполный, несвязный.

**Оценка «2»:** при ответе обнаружено непонимание студентом/учащимся основного содержания материала. При ответе допущены существенные ошибки, которые студент не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя, либо отсутствие ответа.

