



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Института  
сервисных технологий  
Протокол № 10 от 24.02.2021  
с изм. Протокол №11 от 16.04.2021  
с изм. Протокол №14 от 30.06.2021

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ОП.06 МЕНЕДЖМЕНТ**

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена  
по специальности: 43.02.10 «Туризм»  
Квалификация: *специалист по туризму*  
год начала подготовки: 2021 г.

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Лантуева Е.В.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Ховалыг М.А.</i>



## 1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины **ОП.06 «Менеджмент»** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** компетенциями:

Код	Наименование компетенций
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 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

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

- применять знания менеджмента при изучении дисциплины и в профессиональной деятельности.

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

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

**Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС _____

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	Дифференцированный зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Уметь:</b>		
У.1. Применять знания менеджмента при изучении дисциплины и в профессиональной деятельности  ОК. 1-9	Точно объясняет значения основных терминов в соответствии с определениями; использует подходы и методы менеджмента при решении ситуационных задач в соответствии с теоретической базой; формулирует выводы; осуществляет поиск информации в соответствии с заданием	<i>Для текущего контроля:</i>  оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ  <i>Для промежуточной аттестации:</i>  дифференцированный зачет
<b>Знать:</b>		
3.1. Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента  3.2. Процесс принятия и реализации управленческих решений  3.3. Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы  3.4. Способы управления конфликтами  3.5. Функции стратегического	Воспроизводит верно все функции менеджмента в соответствии с теорией. Правильно описывает сущность и характеристики менеджмента. Воспроизводит верно последовательность процесса принятия и реализации решений в соответствии с методологией. Формулирует верно основные понятия	<i>Для текущего контроля:</i>  оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ  <i>Для промежуточной аттестации:</i>  дифференцированный



планирования и методы реализации стратегического плана 3.6. Этапы, виды и правила контроля 3.7. Этику делового общения ПК 4.1. ПК 4.2.	стратегического менеджмента в соответствии с теорией, знает его функции и принципы. Формулирует основные способы управления конфликтами в соответствии с теорией. Перечисляет верно основные функции стратегического планирования и методы их реализации в соответствии с теорией.	<i>зачет</i>
---	--	--------------

## **2.1 Контрольно-измерительные материалы**

## **2.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов**

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточную аттестацию

## **2.3 Контрольно-измерительные материалы включают:**

### **2.3.1 Типовые задания для оценки и умений текущего контроля**

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических работ, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, контрольных работ, тестирования.

### **Примерное тестовое задание**

#### **1. Анализ внешней среды это:**

- А) определение демографических тенденций развития;
- Б) учет действия правительства в деятельности фирмы;
- В) контроль за внешними факторами для определения возможностей и угроз для фирмы;
- Г) организация работ по анализу рынка сбыта.

#### **2. Контроль – это:**

- А) средство заставить подчинённых делать то, что им не нравится;
- Б) средство обеспечения достижения целей организации;
- В) действие руководителя, исполняемое по его желанию.



**3. Нарушения принципа единоначалия характерно для:**

- А) линейной структуры управления;
- Б) матричной структуры управления;
- В) функциональной структуры управления;
- Г) дивизиональной структуры управления;
- Д) линейно-функциональной структуры управления.

**4. Функции современного руководителя:**

- А) планирование, контроль, организация, координация, мотивация;
- Б) стратегическая, экспертно-инновационная, административная, коммуникационная, социальная;
- В) распорядительная, контрольная, карательная.

**5. Типы лидерства по Блейку и Моугтон - это:**

- А) власть вознаграждения; власть принуждения; нормативная власть; эталонная власть; власть знатока; информационная власть;
- Б) власть принуждения; власть вознаграждения; экспертная власть; эталонная власть; законная власть;
- В) обедненное управление; власть-подчинение; управление в духе загородного клуба; организационное управление; групповое управление.

**6. Особый вид взаимодействия между людьми, выражающийся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей – это:**

- А) конфликт
- Б) инцидент
- В) конфликтная ситуация
- Г) эскалация

**7. К объективным причинам конфликта относятся:**

- А) неудовлетворительные коммуникации;
- Б) установки личности;
- В) манера поведения;
- Г) взаимозависимость задач;
- Д) этические ценности.

**8. Что не относится к организационным структурам управления?**

- А) линейно-функциональные;
- Б) дивизионные;
- В) неформальные;
- Г) матричные.



**9. Кто является основоположником школы Научного управления?**

- А) Л.Портер;
- Б) А.Маслоу;
- В) Д. Маккеланд;
- Г) Ф. Тейлор.

**10. Стиль руководства - это:**

- А) способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение каких-либо целей;
- Б) совокупность конкретных способов воздействия руководителей на подчиненных;
- В) возможность влиять на поведение других, оказывая на них влияние, то есть воздействие, изменяющее поведение в нужную для организации сторону и побуждающее более эффективно работать.

**Вопросы для контрольной работы**

**Вариант 1**

- 1. Чем отличается мотивация от стимулирования?
- 2. В чем сущность теории потребностей?
- 3. Предложите систему стимулирования для сотрудника (по выбору)

**Вариант 2**

- 1. Чем отличаются содержательные теории от процессуальных?
- 2. В чем сущность теории ожидания?
- 3. Предложите систему стимулирования для сотрудника (по выбору)

**Вариант 3**

- 1. Перечислите этапы мотивационного процесса.
- 2. В чем сущность теории справедливости?
- 3. Предложите систему стимулирования для сотрудника (по выбору)

**Вариант 4**

- 1. Чем компенсационные выплаты отличаются от стимулирующих?
- 2. Приведите пример мотивов поведения
- 3. Предложите систему стимулирования для сотрудников (по выбору)

**2.1.1 Типовые задания для оценки и умений промежуточной аттестации**

**Примерные вопросы к дифференцированному зачету.**



1. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Практические предпосылки возникновения менеджмента, его роль в развитии современного производства.
3. Менеджмент как наука и искусство, как человеческий фактор, специальность и система.
4. Современные подходы в менеджменте: процессный, системный, ситуационный, их сущность и основные отличия.
5. Особенности американской и японской системы менеджера.
6. Проблемы менеджера в условиях переходной экономики России.
7. Понятие структуры управления и организационной структуры организации. Основные принципы построения организационной структуры.
8. Внутренние элементы организации: цели, задачи, структура, технология.
9. Люди (кадры) как внутренний элемент организации. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение людей и успешность деятельности организации.
10. Факторы внешней среды прямого воздействия: поставщики, потребители, конкуренты, профсоюзы, государственные органы.
11. Фактор внешней среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические, международные события, научно-технический прогресс.
12. Общие функции управления: планирование и прогнозирование; организация, координация и регулирование, мотивация, контроль.
13. Роль планирования в организации. Виды планов. Основные стадии планирования.
14. Понятие стратегии и стратегического планирования (основные этапы).
15. Анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации как этапы стратегического планирования.
16. Анализ стратегических альтернатив, выбор стратегии, оценка стратегии как этапы стратегического планирования.
17. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы.
18. Понятие потребностей. Первичные и вторичные потребности.
19. Понятие мотивации, её роль в повышении эффективности деятельности организации. Первоначальная концепция мотивации.
20. Содержательные теории мотивации Абрахама Маслоу, Д. Мак Клеелланда, Ф. Герцберга.
21. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости.
22. Сущность делегирования, правила и принципы делегирования.
23. Понятие методов управления. Основные методы управления: организационно - распорядительные, экономические, социально-психологические.
24. Планирование и организация работы менеджера. Техника личной работы менеджера.
25. Понятие общения и коммуникации. Условия эффективной коммуникации.





26. Информация и её виды. Роль информации в менеджменте.
27. Трансакты, три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый.
28. Функции и назначение управленческого общения.
29. Основные этапы делового общения.
30. Техника телефонных переговоров.
31. Понятие управленческого решения. Основные требования, предъявляемые к управленческим решениям.
32. Понятие управленческого контроля. Виды контроля.
33. Этапы проведения управленческого контроля. Основные правила контроля.
34. Понятие и классификация конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов.
35. Понятие стресса, причины стрессов. Методы снятия стресса.
36. Понятие власти. Виды власти.
37. Понятие стиля руководства в управлении. Виды стилей руководства.
38. Имидж менеджера
39. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации. Факторы, определяющие формирование нормального социальнопсихологического климата в коллективе.
40. Основные индивидуально-психологические особенности личности: направленность личности, темперамента и т. д.

### 3 Критерии и показатели оценивания

#### Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями.





			Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

### Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-



			следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

**4 Информационное обеспечение обучения**  
**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,**  
**дополнительной литературы**

**Основные источники:**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС _____
--	--	--------------------

Менеджмент. Задания, тесты, кейсы : учебное пособие / Блинов А.О., Угрюмова Н.В. — Москва : КноРус, 2022. — 208 с. — ISBN 978-5-406-08744-2. — URL: <https://book.ru/book/940664>

**Дополнительные источники:**

Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. - ISBN 978-5-9776-0085-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1185615>

Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <https://book.ru/book/942119>

**Интернет-ресурсы:**

1. [www.hrm.ru](http://www.hrm.ru) – Журнал «Кадровый менеджмент»
2. [ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru) - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент».