

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 13:28:27
Уникальный идентификатор документа:
f498e59e83f65dd7c7ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДИС)**

Кафедра экономики и управления



**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2021

Автор-составитель: Угрюмова Н.В.

Челябинск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	4
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	4
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	16

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения гостиничного предприятия» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
ПК-3 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале
	ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою	<i>1 Этап - знать:</i> УК-3.1. Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
			<i>2 Этап - уметь:</i> УК-3.2. Действовать в духе сотрудничества; прини-

		роль в команде	мать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды <i>3 Этап - владеть:</i> УК-3.3 Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
2.	ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - знать:</i> ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение <i>2 Этап - уметь:</i> ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале <i>3 Этап - владеть:</i> ПК-3.3. Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
3.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - знать:</i> ПК-5.1 Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства <i>2 Этап - уметь:</i> ПК-5.2 Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства <i>3 Этап - владеть:</i> ПК-5.3 Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>1 Этап - знать:</i> УК-3.1. Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия <i>2 Этап - уметь:</i> УК-3.2. Действовать в духе сотрудничества; принимать	«Отлично» 1. Свободно владеет понятийным аппаратом, умеет использовать его в анализе процессов и явлений. 2. Умеет выявлять и объяснять функциональ-

			решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды <i>3 Этап - владеть:</i> УК-3.3 Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	ные связи и зависимости. 3. Знает формулы, умеет выявлять количественные зависимости, осуществляет расчеты, строит графики. 4. Иллюстрирует теоретические положения примерами из реалий экономической жизни. «Хорошо» 1. Владеет понятийным аппаратом, но при использовании его допускает неточности. 2. Наличие незначительных ошибок в выявлении функциональных связей. 3. Наличие незначительных неточностей в формулах, графиках, расчетах. 4. Приводит примеры из учебной литературы. «Удовлетворительно» 1. В основном знает содержание понятий, но допускает ошибки в их использовании. 2. Испытывает определенные затруднения при выявлении функциональных зависимостей. 3. Испытывает определенные затруднения в выявлении количественных зависимостей, наличие ошибок в формулах, расчетах, графиках. 4. Испытывает затруднения в приведении примеров. «Неудовлетворительно» 1. Не владеет основными понятиями и категориями по предмету. 2. Не умеет выявлять функциональные связи и
2.	ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - знать:</i> ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение <i>2 Этап - уметь:</i> ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале <i>3 Этап - владеть:</i> ПК-3.3. Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	
3.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - знать:</i> ПК-5.1 Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства <i>2 Этап - уметь:</i> ПК-5.2 Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организа-	

			ции сферы гостеприимства 3 Этап - владеть: ПК-5.3 Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	зависимости. 3. Не умеет выявлять количественные зависимости, не знает формул, не умеет строить графики. 4. Не может привести примеров.
--	--	--	--	---

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Темы докладов

1. Индустрия гостеприимства в России: проблемы и перспективы развития
2. Изменения в законодательстве, регулирующем деятельность предприятий индустрии гостеприимства.
3. Имидж предприятия индустрии гостеприимства и его влияние на конкурентоспособность фирмы
4. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
5. Основные виды управленческих стратегий и их особенности
6. Особенности бизнес-планирования на предприятии гостеприимства
7. Международные стандарты качества
8. Анализ и сравнение типовых организационных структур управления на предприятиях гостеприимства в России
9. Подходы к оценке качества и методы его оценки
10. Контроль и контроллинг на предприятиях индустрии гостеприимства.
11. Управление конфликтами на предприятиях сферы гостеприимства
12. Квалификационные требования к персоналу предприятий гостеприимства.
13. Особенности сервисной деятельности предприятий гостеприимства
14. Мотивация персонала предприятий гостеприимства
15. Планирование численности персонала предприятия гостеприимства и расчет фонда оплаты труда
16. Инновации в сфере гостеприимства.
17. Особенности PR-деятельности предприятий индустрии гостеприимства
18. Стратегические альянсы в индустрии гостеприимства
19. Управление рисками на предприятиях гостеприимства
20. Франчайзинг в индустрии гостеприимства
21. Сетевая организация деятельности предприятий гостеприимства
22. Основные положения трудового законодательства в РФ
23. Организация работ по формированию бизнес-плана предприятия гостеприимства
24. Социальная ответственность в индустрии гостеприимства

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Задачи для самостоятельного решения

Задача 1.

Определите затраты на 1 руб. реализации услуг предприятия и отклонение от базового значения, если выручка от реализации услуг составила в 2013 году 27015 тыс. руб., в 2014 году 26151 тыс. руб., а себестоимость продукции 22483 тыс. руб. и 21550 тыс. руб. соответственно.

Задача 2.

Чему будет равна чистая прибыль фирмы, если прибыль до налогообложения составила 56000 тыс. руб., текущий налог на прибыль равен 13760 тыс. руб., изменение суммы отложенных налоговых активов 480 тыс. руб., а изменение суммы отложенных налоговых обязательств – 280 тыс. руб.

Задача 3.

Определите полную себестоимость продаж продукции и услуг предприятия, если при выручке 251000 тыс. руб., себестоимость продукции 152300 тыс. руб., коммерческие расходы составили 50100 тыс. руб., а управленческие 12100 тыс. руб.

Задача 4.

Определите темпы роста чистой прибыли предприятия, если в отчетном периоде её значение увеличилось с 21560 тыс. руб. до 23212 тыс. руб.

Задача 5.

Определите как изменилась выручка предприятия в 2014 году за счет роста цен на продукцию, если выручка в 2013 году составляла 76423 тыс. руб., рост цены на продукцию увеличился на 9,5%.

Задача 6.

Определите показатель рентабельности продаж предприятия используя следующие данные:

- выручка 5600 тыс. руб.;
- себестоимость 4900 тыс. руб.;
- прибыль от продаж ? тыс. руб.

Задача 7.

Рассчитайте, сколько прибыли от продажи приходится на 1 тыс. руб. затрат, если прибыль от продаж 16969 тыс. руб., общие затраты 22585 тыс. руб.

Задача 8.

Спрос на услуги в мае возрос, по сравнению с апрелем того же года, - на 7,0%; в июне – снизился, по отношению к маю, - на 3,0%. Составьте прогноз спроса на услуги гостиницы на июль и август, используя метод экстраполяции по скользящей средней, если фактический спрос в апреле составлял 23,0 тыс. рублей.

Задача 9.

Определите план по объему реализации услуг на 2015 год при относительно устойчивом спросе, если в 2014 году реализовано услуг на сумму 830,0 тыс. руб. Остатки незавершенного производства на складах на начало 2014 года составили 60,0 тыс. руб.

Планируется в 2015 году увеличить реализацию услуг на 10%, а остатки незавершенного производства на складах к концу планируемого периода сократить на 50% по сравнению с остатками на конец 2014 года.

Задача 10.

В 2014 году предприятие «Сервис» оказало 2,5 тыс. услуг на общую сумму 250,0 тыс. руб. В 2015 году планируется довести объем реализации услуг до 3,0 тысяч. Определите объ-

ем реализации услуг в 2015 году в стоимостном выражении и темпы роста объема реализации, если средняя цена на одну услугу вследствие инфляции увеличится на 5%.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы промежуточного тестирования по дисциплине «Управление деятельностью функционального подразделения гостиничного предприятия»)

1. Что такое управление функциональным подразделением?

1. Разновидность науки управления.
2. Группа руководителей.
3. Разновидность управленческой деятельности.
4. Это отношение, складывается в процессе управленческой деятельности.
- + 5. Совокупность принципов, методов, форм и средств управления, особый вид деятельности, связанный с руководством людьми, умелым использованием их труда и знаний.

2. Задачами менеджмента являются:

1. Тактическая.
2. Стратегическая
3. Оперативная
- + 4. Поддержание устойчивости фирмы и всех ее элементов и ее развитие.
5. Контроль результатов деятельности и внесение коррективов.

3. Функции менеджмента – это ...

1. Виды управленческой деятельности, которые обеспечивают формирование управленческого влияния.
- + 2. Отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства.
3. Отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение продуктивности труда подчиненных.

Тест № 4. Функции менеджмента

1. Инновационный менеджмент.
2. Оптимальное сочетание централизованного регулирования и самоуправления.
- + 3. Организация, планирование, контроль, мотивация.
4. Перевод фирмы в качественно новое состояние.
5. Целенаправленность.

5. Тест. Процесс менеджменту – это ...

1. Последовательное выполнение функций менеджмента, конкретно: планирование, организация, мотивация, контроль и регулирование.
2. Последовательность определенных окончанных этапов, выполнение которых способствует обеспечению: управленческого влияния руководящей системы на руководимую для достижения целей организации.
3. Последовательное выполнение функций и методов менеджмента.
- + 4. Правильные ответы 1 и 3.

6. Выберите понятие, относящиеся к принципам менеджмента.

- + 1. Единоначалия и коллегиальность.
2. Организация.
3. Достижение цели.
4. Планирование.

7. Среди условий, что перечислены ниже, выберите такие, которые определяют успех организации.

1. Наличие формальных и неформальных организаций.
2. Выход на внешний рынок.
3. Способность к выживанию, результативности, практической реализации.

+ 4. Наличие современных технологий.

8. В чем состоит основное отличие формальных и неформальных организаций.

1. В количестве членов организаций.

2. В контактах с внешней средой.

+ 3. В способе возникновения.

4. В связях между членами организации.

9. Организация – это:

1. Группа людей, которые владеют определенными ресурсами.

+ 2. Группа людей, которые владеют определенными ресурсами, имеют общее руководство и общие цели.

3. Группа людей, деятельность которых сознательно, направленно или спонтанно координируется для достижения определенной цели.

4. Группа лиц, которые имеют общее руководство.

10. Какие из нижеприведенных понятий относятся к целям по содержанию.

1. Долгосрочные.

2. Общие.

3. Территориальные.

+ 4. Экономические

11. Выберите правильные ответы:

1. Организа-ция	А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.
2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.
3. Координа-ция	В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.
4. Контроль	Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.

1-В; 2-Б; 3-А; 4-Г

12. Функция организации базируется на таких категориях:

1. Полномочие, ответственность, стимулирование, делегирование.

2. Полномочие, ответственность.

+ 3. Полномочие, ответственность, делегирование.

13. Полномочия – это:

+ 1. Возложена на должностное лицо обязанность выполнять поставленные задания и обеспечивать их позитивное решение.

2. Ограниченное право использовать ресурсы предупреждения и направлять усилия подчиненных на выполнения задания.

3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

14. Ответственность – это:

1. Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение.

+ 2. Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания.

3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

15. Делегирование – это:

1. Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение.

2. Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания.

+ 3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

17. Управленческое решение это:

1. Формы влияния на исполнителей.
2. Организационный инструмент в руках работников управления.
- + 3. Творческая деятельность по анализу проблемной ситуации, выбор средств от разрешения.
4. Разрешение.

18. Дайте определение понятий:

1. Власть	А – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
2. Влияние	Б – способность вести за собой.
3. Лидерство	В – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
4. Обычаи	Г – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.

1 – В; 2 – А; 3 – Б; 4 – Г.

19. Какие качества должны быть присущи менеджеру?

1. Знание по специальности.
- + 2. Практичность ума.
3. Спонсорство.
4. Любовь к чтению художественной литературы.

20. Что Вы понимаете под словом «группа».

1. Количество людей, едущих в одном автобусе.
2. Личности, имеющие одинаковые наклонности к какому-то процессу.
- + 3. Две и больше личности, что взаимодействуют одна с одной.
4. Четко определенное количество людей.

21. Кто такой формальный лидер:

1. Один из членов группы, что владеет силой личного влияния на других.
- + 2. Руководитель коллектива, который пользуется данной ему служебной властью.
3. Целеустремленный менеджер.
4. Главный специалист.

22. Группы работников делят на такие категории:

- + 1. Формальные и неформальные.
2. Простые и сложные.
3. Открытые и закрытые.

23. Отметьте какие из нижеперечисленных предложений не являются признаками коллектива.

1. Наличие непосредственных производственных связей.
- + 2. Наличие высокой активности.
3. Психологический климат.
4. Общность целей и задач.

24. Назовите причины конфликтов:

1. Психологическая совместимость
2. Конкуренция.
- + 3. Режимы труда и отдыха.
4. Сотрудничество.

25. Путь разрешения конфликтов:

1. Премирование.
- + 2. Компромисс.
3. Поездка на природу.
4. Гласное обсуждение.

26. Стресс – это:

1. Перегрузка нервной системы.

2. Рассеянность.

+ 3. Вегетативно-психологическое состояние.

4. Увольнение с работы.

27. Руководитель авторитарного стиля руководства:

+ 1. Много работает, требует этого от других.

2. Много работаем сам.

3. Делится властью с подчиненными.

4. Ценить подчиненных.

28 - Тест. Руководитель демократического стиля руководства.

1. Не терпит критики.

2. Ждет указаний сверху.

3. Избегает конфликтов.

+ 4. Коллективно решает проблемы коллектива.

29. Технология принятия управленческих решений в порядке их разрешения.

+ 1. Одобрение.

+ 2. Реализация.

+ 3. Подготовка.

30. Что относится к методам принятия управленческих решений:

+ 1. Мозговая атака.

2. Организация.

3. Формулировка.

4. Форма контроля.

31. Главной задачей менеджмента является:

а) обеспечение существования предприятия на рынке +

б) удовлетворение социальных потребностей

в) удовлетворение спроса со стороны потребителей

32. Что не относится к этапам построения организационной структуры управления:

а) выбор типа структуры;

б) выделение структурных подразделений;

в) анализ методов управления; +

г) делегирование и передача на нижестоящие уровни полномочий и ответственности.

33. К факторам внешней среды косвенного воздействия не относятся:

а) состояние экономики;

б) конкуренты; +

в) политика;

г) научно-технический прогресс;

д) социальные факторы.

34. К факторам внутренней среды не относятся:

а) цели

б) структура

в) персонал

г) поставщики +

д) технология

35. Авторитарный стиль управления характеризуется:

а) поддержанием дистанции, подчеркиванием превосходства; +

б) равноправием участников;

в) определением характера общения в зависимости от ситуации.

36. Мотивация обогащением труда относится к способам мотивации

- а) экономическим косвенным;
- б) неэкономическим организационным; +
- в) неэкономическим моральным.

37. К факторам внешней среды прямого воздействия относятся:

- а) государственные органы +
- б) поставщики ресурсов +
- в) состояние экономики
- г) социальные и культурные изменения
- д) международные события

38. К факторам внутренней среды относятся:

- а) поставщики
- б) задачи +
- в) цели +
- г) технология +
- д) потребители

39. Систематическая подготовка принятия решений о целях, средствах и действиях путем целенаправленной сравнительной оценки различных альтернативных действий в ожидаемых условиях – это:

- а) целеполагание
- б) делегирование
- в) планирование +
- г) контроль

40. Проверка выполнения поставленных задач, исходящих из стратегических и тактических целей организации – это

- а) планирование;
- б) организация;
- в) мотивация;
- г) контроль. +

41. К бюрократическим структурам управления относятся:

- а) линейная +
- б) дивизиональная
- в) функциональная +
- г) матричная

42. Процесс, побуждающий человека к деятельности для достижения личных целей и (или) целей организации – это

- а) планирование;
- б) организация;
- в) мотивация; +
- г) контроль.

43. Методы управления, ориентированные на выполнение определенных показателей или заданий и осуществление после их выполнения материального вознаграждения за результаты работы - это

- а) экономические методы; +
- б) организационно-распорядительные методы;
- в) социально-психологические методы.

44. Персонал – это личный состав организации, который включает в себя
(дополните предложение):

- а) наемный персонал, совладельцев;
- б) наемный персонал, собственников и совладельцев;
- в) наемный персонал, работающих собственников и совладельцев; +
- г) наемный персонал

45. Деятельность по управлению в условиях рынка – это..... *Менеджмент*

46. Скорость происходящих в окружающей среде изменений определяет внешней среды. *подвижность*

47. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели – это..... *организация*

48. Перечислите функции управления, составляющие цикл менеджмента: *планирование, организация, мотивация, контроль*

49. К факторам внешней среды косвенного воздействия относятся:

- а) научно-технический прогресс +
- б) законы
- в) политические изменения +
- г) конкуренты
- д) потребители

50. К факторам внутренней среды организации относятся:

- а) потребители
- б) структура +
- в) цели +
- г) законы
- д) люди +

51. К факторам внешней среды прямого воздействия не относятся:

- а) состояние экономики; +
- б) конкуренты;
- в) политика; +
- г) поставщики;
- д) законы.

52. К факторам внутренней среды не относятся:

- а) поставщики +
- б) задачи
- в) цели
- г) технология
- д) потребители +

53. Главной задачей менеджмента является:

- а) обеспечение существования предприятия на рынке +
- б) удовлетворение социальных потребностей
- в) удовлетворение спроса со стороны потребителей

54. Систематическая подготовка принятия решений о целях, средствах и действиях путем целенаправленной сравнительной оценки различных альтернативных действий в ожидаемых условиях – это:

- а) целеполагание
- б) делегирование
- в) планирование +
- г) контроль

55. Методы управления, основанные на подчинении закону, правопорядку, старшему по должности и т.п. - это

- а) Экономические методы;
- б) Организационно-распорядительные методы; +
- в) Социально-психологические методы.

56. Цели организации должны быть:

- а) многофункциональны и изменяемы
- б) конкретны и измеримы +
- в) приоритетны и обособлены

57. К бюрократическим структурам управления НЕ относятся:

- а) дивизиональная
- б) проектная +
- в) функциональная
- г) матричная +

58. Демократический стиль управления характеризуется:

- а) поддержанием дистанции, подчеркиванием превосходства;
- б) равноправием участников, инициативой коллектива, взаимодействием работников и руководителя; +
- в) полной свободой индивидуальных и коллективных решений сотрудников.

59. Признание относится к способам мотивации

- а) экономическим косвенным;
- б) неэкономическим организационным;
- в) неэкономическим моральным +

60. Наиболее эффективная организационная структура для выполнения простых операций, которые не требуют частых контактов между различными службами для принятия решений или постоянного изменения в работе - ...

- а) матричная структура
- б) дивизиональная структура
- в) функциональная структура +

61. Создание условий для совместной эффективной работы людей, направленной на достижение целей фирмы – это

- а) планирование;

- б) организация; +
- в) мотивация;
- г) контроль.

62. Система управления персоналом должна соответствовать:

- а) количеству, уровню квалификации и требованиям персонала организации;
- б) состоянию и тенденциям развития современной экономики;
- в) целям, особенностям, состоянию и тенденциям развития производственной системы. +

63. Совокупность отдельных групп работников, объединенных по какому-либо признаку – это.... *Структура персонала*

64. Умение достигать поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей – это.....

17. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели – это..... *менеджмент*

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к экзамену

1. Содержание и сущность понятий «менеджмент», «организация», «система» и «управление».
2. Организация как система управления. Особенности транспорта как объекта управления.
3. Концепция маркетинга в индустрии гостеприимства
4. Особенности сферы сервиса как объекта управления
5. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения
6. Основные финансовые показатели работы организации (подразделения)
7. Особенности маркетинга услуг гостеприимства
8. Анализ безубыточности деятельности
9. Рентабельность деятельности и рентабельность продаж. Порог рентабельности
10. Принципы и задачи управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Анализ состояния отрасли: подходы и методы
12. Кадровое планирование персонала
13. Конкуренция и конкурентоспособность
14. Финансовое планирование. Формы финансовых планов.
15. Конъюнктура рынка услуг гостеприимства
16. Анализ состояния внешней среды
17. Доходы и расходы предприятий индустрии гостеприимства.
18. Эффективность деятельности предприятия и эффективность деятельности структурного подразделения
19. Стратегическое управление предприятиями индустрии гостеприимства. Элементы стратегии
20. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения
21. Миссия и цели предприятия индустрии гостеприимства. Коммерческие цели
22. Социальные цели и социальная ответственность предприятий гостеприимства
23. Планирование, привлечение и оценка работы персонала
24. Контроль деятельности персонала. Трудовой кодекс Российской Федерации

25. Приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами
 26. Стратегические альянсы в индустрии гостеприимства
 27. Франчайзинг в индустрии гостеприимства
 28. Управляющие компании гостеприимства
 29. Информационное обеспечение маркетинговой деятельности
 30. Основные показатели качества работы подразделения
 31. Методы совершенствования работы подразделения предприятия индустрии гостеприимства
 32. Эффективные методы принятия решений
 33. Оценка качества работы подразделения предприятия индустрии гостеприимства
 34. Организация и управление маркетинговой деятельностью на предприятиях индустрии гостеприимства
 35. Определение эффективности управленческой структуры
 36. Особенности построения организационных структур управления в индустрии гостеприимства
 37. Эффективность управления маркетингом компании и пути её повышения
 38. Организация отчетности на предприятии гостеприимства
 39. Функциональные подразделения предприятия индустрии гостеприимства
 40. Методика определения основных финансово-экономических показателей
 41. Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний
 42. Инновационный потенциал организации
 43. Понятие и виды инноваций
 44. Инновации в сфере управления организациями индустрии гостеприимства
 45. Инновации в гостеприимстве
 46. Особенности финансового менеджмента на предприятиях гостеприимства
 47. Построение финансового менеджмента на предприятиях гостеприимства
 48. Планирование и прогнозирование на предприятиях индустрии гостеприимства.
- Виды планирования.
49. Принципы и методы планирования. Классификация планов.
 50. Организация плановой работы на предприятиях индустрии гостеприимства
 51. Приемы эффективного планирования
 52. Информационная база планирования и прогнозирования
 53. Бизнес-план: структура и содержание
 54. Риски и методы их оценки
 55. Виды внутриорганизационных конфликтов
 56. Формы производственных конфликтов
 57. Стратегии преодоления конфликтов
 58. Значение и формы делового общения
 59. Организация проведения деловых совещаний и переговоров
 60. Этика делового общения в бизнесе гостеприимства
 61. Понятие и элементы системы управления персоналом
 62. Функции и структура службы управления персоналом в организациях
 63. Кадровое планирование персонала и его деловая оценка
 64. Инновации и особенности их внедрения в сфере индустрии гостеприимства.

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Понятие организации (фирмы). Туристское предприятие и туристская организация.
2. Внутренняя и внешняя среда туристской организации (фирмы) и их взаимосвязь.
3. Миссия организации.

4. Жизненный цикл организации. Факторы рискованного развития на различных этапах жизненного цикла.
5. Этика и культура фирмы.
6. Департаментализация как фактор формирования организационной структуры.
7. Подходы к управлению организацией и подразделением.
8. Сущность и принципы построения организационной структуры управления.
9. Проектное управление организацией.
10. Организационные структуры предприятия и подразделений.
11. Централизация и децентрализация управления.
12. Делегирования полномочий как фактор эффективности управленческой деятельности.
13. Формирование аппарата управления предприятием и подразделением.
14. Планирование работы подразделения.
15. Корпоративная стратегия и стратегия подразделений.
16. Оперативное планирование деятельности подразделения.
17. Бизнес-план: понятие, значение, структура.
18. Информационное обеспечение деятельности подразделения.
19. Условия труда как основа эффективной мотивации персонала.
20. Организация рабочих мест сотрудников функционального подразделения.
21. Управление группами различных типов.
22. Команда как объект управления.
23. Мотивация персонала функционального подразделения.
24. Система мотивации персонала функционального подразделения.
25. Конфликты в деятельности функционального подразделения
26. Методы разрешения конфликтов: организационный и психологический аспекты.
27. Управленческие решения на уровне функционального подразделения.
28. Основные этапы организации процесса разработки управленческих решений.
29. Стратегии и модели принятия решений.
30. Факторы и пути повышения эффективности работы функционального подразделения и предприятия в целом.
31. Система менеджмента качества функционального подразделения.
32. Методы и средства стратегического управления инновациями на уровне функционального подразделения.
33. Особенности делового общения в рамках функционального подразделения.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Инструкция для студентов

Для подготовки доклада к практическому занятию вам необходимо:

- 1) изучить литературу и источники по данной теме (на менее трех);
- 2) составить план доклада;
- 3) выделить основные тезисы;
- 4) сформировать презентацию к докладу;
- 5) написать связный текст доклада на 5-7 минут.

Критерии оценивания

Критерии оценки презентации доклада, сообщения,
выполненных в форме презентации

	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация не систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений
Оценка	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

2 ЭТАП – УМЕТЬ**Задачи для самостоятельного решения****Инструкция для студента**

- 1) внимательно прочитайте условие задачи;
- 2) кратко запишите условия;
- 3) определите суть экономической проблемы;
- 4) вспомните экономические модели, соответствующие решаемой проблеме;
- 5) решите задачу, четко обозначив ход решения;
- 6) запишите получившиеся ответы.

Критерии оценивания

Оценка	Правильность (ошибочность) решения
--------	------------------------------------

«отлично»	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения. Или Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.
«хорошо»	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не искажившие экономического содержание ответа.
«удовлетворительно»	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.
«неудовлетворительно»	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи. Или Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно. Или Решение неверное или отсутствует.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы промежуточного тестирования по дисциплине «Управление деятельностью функционального подразделения гостиничного предприятия»)

Критерии оценивания теста

Полная вервия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой:

- от 0% до 59% – «неудовлетворительно»,
- от 60% до 79% – «удовлетворительно»;
- 80% – 89 % – «хорошо»;
- 90% -100% – «отлично».

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Курсовая работа

Критерии оценивания курсовой работы

Оценивание курсовой работы

Результаты курсовой работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»:

○ оценку «отлично» заслуживает работа, в которой дано всестороннее и глубокое освещение избранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а её автор показал умение работать с различными видами источников, систематизировать, классифицировать, обобщать материал, формулируя выводы, соответствующие поставленным целям, дана полная характеристика объекта исследования, проведен анализ темы исследования на материалах данного объекта, выявлены преимущества и недостатки в его работе, разработаны аргументированные предложения по совершенствованию;

○ оценкой «хорошо» оценивается работа, отвечающая основным, предъявляемым к ней требованиям. Студент обнаруживает глубокие знания по предмету и владеет навыками научного исследования, но при этом имеются незначительные замечания по содержанию работы, по процедуре защиты (студент не может дать аргументировано ответы на вопросы);

○ курсовая работа оценивается на «удовлетворительно», если в ней, в основном, соблюдены общие требования, но неполно раскрыты разделы плана, работа носит реферативный характер, отсутствуют аргументированные выводы. Автор курсовой работы посредственно владеет материалом, поверхностно отвечает на вопросы, в процессе защиты курсовой работы;

○ «неудовлетворительно» оценивается курсовая работа, если установлен акт несамостоятельного выполнения работы, имеются принципиальные замечания по многим параметрам, содержание не соответствует теме, допущены грубые теоретические ошибки. Защищенная или зачтенная курсовая работа хранится на кафедре в течение года. Лучшие курсовые работы могут быть оставлены на кафедре в качестве образцов или методических пособий для студентов.

Экзамен по дисциплине

Критерии оценивания знаний на экзамене

«Отлично»

5. Свободно владеет понятийным аппаратом, умеет использовать его в анализе процессов и явлений.
6. Умеет выявлять и объяснять функциональные связи и зависимости.
7. Знает формулы, умеет выявлять количественные зависимости, осуществляет расчеты, строит графики.
8. Иллюстрирует теоретические положения примерами из реалий экономической жизни.

«Хорошо»

5. Владеет понятийным аппаратом, но при использовании его допускает неточности.
6. Наличие незначительных ошибок в выявлении функциональных связей.
7. Наличие незначительных неточностей в формулах, графиках, расчетах.
8. Приводит примеры из учебной литературы.

«Удовлетворительно»

5. В основном знает содержание понятий, но допускает ошибки в их использовании.
6. Испытывает определенные затруднения при выявлении функциональных зависимостей.
7. Испытывает определенные затруднения в выявлении количественных зависимостей, наличие ошибок в формулах, расчетах, графиках.
8. Испытывает затруднения в приведении примеров.

«Неудовлетворительно»

5. Не владеет основными понятиями и категориями по предмету.

6. Не умеет выявлять функциональные связи и зависимости.
7. Не умеет выявлять количественные зависимости, не знает формул, не умеет строить графики.
8. Не может привести примеров.