

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Геолого-географический факультет

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан геолого-географического  
факультета



 П.А. Тишин  
"23" июня 2023 г.

**Фонд оценочных средств  
по дисциплине**

**МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ**

Направление подготовки (специальность)  
**География**

Направленность (профиль) подготовки:  
**«Географические основы развития туризма»**

Томск-2023

Фонд оценочных средств соответствует ОС НИ ТГУ по направлению подготовки 05.04.02 География, учебному плану направления подготовки 05.04.02 География, направленности (профиля) «Географические основы развития туризма» и рабочей программе по данной дисциплине.

Полный фонд оценочных средств по дисциплине хранится на кафедре краеведения и туризма

Разработчик ФОС:

Косова Людмила Сергеевна – кандидат географических наук, доцент кафедры краеведения и туризма геолого-географического факультета НИ ТГУ

Экспертиза фонда оценочных средств проведена учебно-методической комиссией факультета, протокол № 7 от 22.06.2023 г.

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры краеведения и туризма, протокол № 418 от 19.06.2023 г.

Руководитель ОПОП

«Географические основы развития туризма»  Л.Б. Филандышева

Заведующая кафедрой краеведения и туризма  Е.П. Макаренко

## Формируемые компетенции

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

- УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки;
- ОПК-4. Способен проектировать, представлять, защищать и распространять результаты своей профессиональной, в том числе научно-исследовательской деятельности;
- ПК-2. Способен организовывать географические проекты и осуществлять контроль за выполнением работ и оказанием услуг туристско-рекреационной направленности;
- ПК-3. Способен управлять деятельностью структурного подразделения или предприятия, занимающегося организацией и предоставлением туристских и экскурсионных услуг

Таблица 1 – Уровни освоения компетенций и критерии их оценивания

Компетенция	Результаты освоения дисциплины	Критерии оценивания результатов освоения дисциплины			
		Повышенный (отлично)	Достаточный (хорошо)	Пороговый (удовлетворительно)	Допороговый (неудовлетворительно)
		Шкала оценки тестовых заданий			
		85-100%	70-84%	55-69%	менее 55%
УК-6	ИУК-6.1. Разрабатывает стратегию личностного и профессионального развития на основе соотнесения собственных целей и возможностей с развитием избранной сферы профессиональной деятельности.	Успешное и систематическое умение разрабатывать стратегию личностного и профессионального развития на основе соотнесения собственных целей и возможностей с развитием избранной сферы профессиональной деятельности	Успешно умеет разрабатывать стратегию личностного и профессионального развития на основе соотнесения собственных целей и возможностей с развитием избранной сферы профессиональной деятельности, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет разрабатывать стратегию личностного и профессионального развития на основе соотнесения собственных целей и возможностей с развитием избранной сферы профессиональной деятельности, но совершает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение выявлять разрабатывать стратегию личностного и профессионального развития на основе соотнесения собственных целей и возможностей с развитием избранной сферы профессиональной деятельности
	ИУК-6.2. Реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития с учетом конъюнктуры и перспектив развития рынка труда.	Успешное и систематическое умение реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития с учетом конъюнктуры и перспектив развития рынка труда.	Успешно умеет реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития с учетом конъюнктуры и перспектив развития рынка труда, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития с учетом конъюнктуры и перспектив развития рынка труда, но совершает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития с учетом конъюнктуры и перспектив развития рынка труда

	ИУК-6.3. Оценивает результаты реализации стратегии личного и профессионального развития на основе анализа (рефлексии) своей деятельности и внешних суждений.	Успешное и систематическое умение оценивать результаты реализации стратегии личного и профессионального развития на основе анализа (рефлексии) своей деятельности и внешних суждений.	Успешно умеет оценивать результаты реализации стратегии личного и профессионального развития на основе анализа (рефлексии) своей деятельности и внешних суждений, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет оценивать результаты реализации стратегии личного и профессионального развития на основе анализа (рефлексии) своей деятельности и внешних суждений, но совершает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение оценивать результаты реализации стратегии личного и профессионального развития на основе анализа (рефлексии) своей деятельности и внешних суждений
ОПК-4	ИОПК-4.1. Разрабатывает концепцию проекта в профессиональной сфере и формулирует ожидаемые результаты	Успешное и систематическое умение разрабатывать концепцию проекта в профессиональной сфере и формулирует ожидаемые результаты	Успешно умеет разрабатывать концепцию проекта в профессиональной сфере и формулирует ожидаемые результаты, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет разрабатывать концепцию проекта в профессиональной сфере и формулирует ожидаемые результаты	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение разрабатывать концепцию проекта в профессиональной сфере и формулирует ожидаемые результаты
ПК-2	ИПК-2.1. Разрабатывает техническое задание, определяет перечень необходимого оборудования, программного обеспечения и кадровых ресурсов для реализации географических проектов и оказания услуг туристско-рекреационной направленности	Успешное и систематическое умение разрабатывать техническое задание, определяет перечень необходимого оборудования, программного обеспечения и кадровых ресурсов для реализации географических проектов и оказания услуг туристско-рекреационной направленности	Успешно умеет разрабатывать техническое задание, определяет перечень необходимого оборудования, программного обеспечения и кадровых ресурсов для реализации географических проектов и оказания услуг туристско-рекреационной направленности, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет разрабатывать техническое задание, определяет перечень необходимого оборудования, программного обеспечения и кадровых ресурсов для реализации географических проектов и оказания услуг туристско-рекреационной направленности, но совершает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение разрабатывать техническое задание, определяет перечень необходимого оборудования, программного обеспечения и кадровых ресурсов для реализации географических проектов и оказания услуг туристско-рекреационной направленности

ПК-3	ИПК-3.1. Определяет концепцию и стратегию развития предприятия или структурного подразделения, занимающегося организацией и предоставлением туристских и экскурсионных услуг	Успешное и систематическое умение определять концепцию и стратегию развития предприятия или структурного подразделения, занимающегося организацией и предоставлением туристских и экскурсионных услуг	Успешно умеет определять концепцию и стратегию развития предприятия или структурного подразделения, занимающегося организацией и предоставлением туристских и экскурсионных услуг, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет определять концепцию и стратегию развития предприятия или структурного подразделения, занимающегося организацией и предоставлением туристских и экскурсионных услуг, но совершает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение определять концепцию и стратегию развития предприятия или структурного подразделения, занимающегося организацией и предоставлением туристских и экскурсионных услуг
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 2. Этапы формирования компетенций и виды оценочных средств

№	Этапы формирования компетенция	Результаты освоения дисциплины	Вид оценочного средства (тесты, задания, кейсы, вопросы и др.)
1	Основные понятия и управленческие категории туризма.	ИУК-6.1. ИУК-6.2. ИУК-6.3.	Практическая работа №1
2	Методологические основы менеджмента..		
3	Основные функции менеджмента туристской фирмы.		
4	Основные типы предприятий на туристском рынке.	ИОПК-4.1. ИПК-2.1. ИПК-3.1.	Практическая работа №2
5	Планирование и создание туристской фирмы.		
6	Понятие и характеристика стилей руководства туристской фирмы.	ИУК-6.1. ИУК-6.2. ИУК-6.3.	Тестирование
7	Виды и типы управленческих решений.		
8	Менеджер: профессиональные и личные качества.		

Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

**Практическая работа №1 «Образование туристской фирмы»**

Цель: подготовит отчетные документы, необходимые для образования туристского предприятия. Ход выполнения задания представлен в системе LMS Moodle.

**Практическая работа №2 «Стратегическое планирование в туристской фирме»**

Ход выполнения задания представлен в системе LMS Moodle.

**Тестирование**

1. Какое из определений НЕ относится к понятию «менеджмент»:

А) Целенаправленное воздействие на людей с целью превращения неорганизованных элементов в эффективную и производительную силу;

Б) Система мер, направленных на изучение рынка, разработку продукта и продвижение его на рынке;

В) Все человеческие возможности, которые используют лидеры для достижения стратегических и тактических целей организации

2. В общем виде наука и искусство побеждать, умение добиваться поставленных целей, используя труд, мотивы поведения и интеллект людей – это...

- А) маркетинг;
- Б) мерчендайзинг;
- В) менеджмент

3. Дайте определение понятию «менеджмент в туризме»:

4. Соотнесите функциональные обязанности с должностями лиц, осуществляющих менеджмент предприятий индустрии гостеприимства:

- |                            |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) директор                | А) Менеджер, отвечающий за организацию питания в ресторанах и кафе-барах предприятия;                                                                                                           |
| 2) исполнительный директор | Б) Менеджер, занятый в повседневном управлении, но не участвующий в разработке политики компании;                                                                                               |
| 3) директор по маркетингу  | В) Менеджер, отвечающий за успешную работу и эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия;                                                                                             |
| 4) директор по питанию     | Г) Лицо, выполняющее функцию посредника между владельцем предприятия и управленческим персоналом, клиентами; переводит общие постановочные задачи владельца в конкретные управленческие решения |
| 5) директор по размещению  | Д) Менеджер, отвечающий за соответствие гостиничных услуг тем специфическим потребностям, которые характерны для конкретной категории потребителей                                              |

5. На какое количество категорий подразделяется в менеджменте гостеприимства обслуживающий персонал?

- А) 2                      Б) 3                      В) 4                      Г) подразделения отсутствуют

6. Персонал туристской организации подразделяется на:

- А) Высшее руководящее звено, работники обслуживания, работники технических служб;
- Б) Высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, работники технических служб;
- В) Высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, работники технических служб, работники 1ой линии, работники 2ой линии

Оценивание результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля происходит на основании критериев, обозначенных в таблице. Сводные данные текущего контроля успеваемости по дисциплине отражаются в электронной информационно-образовательной среде НИ ТГУ Проверка уровня сформированности компетенций осуществляется в процессе промежуточной аттестации.

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства	Порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости (формы, содержание, сроки и т.п.)
ИУК-6.1. ИУК-6.2. ИУК-6.3.	Тестирование	Результаты тестирования оцениваются в соответствии со шкалой: 85-100 % – повышенный уровень; 84,9-70 % – достаточный уровень; 69,9-55 % – пороговый уровень; менее 54,9 % – допороговый уровень.

	Практическая работа №1	Повышенный уровень («Отлично»): 1. Выполнены в соответствии с указанными требованиями 2. Ход решения работы определен правильно 3. Выполнены в срок до зачетного занятия 4. Письменный вариант проекта, предоставленные доклады, а также презентация оформлены в соответствии с общими требованиями
ИОПК-4.1. ИПК-2.1. ИПК-3.1.	Практическая работа №2	Достаточный уровень («Хорошо»): 1. Выполнены в соответствии с указанными требованиями 2. Ход решения работы определен в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не влияющие на конечный результат 3. Выполнены в срок до зачетного занятия 4. Письменный вариант проекта, предоставленные доклады, а также презентация в целом оформлены в соответствии с общими требованиями с небольшими недочетами Пороговый уровень («Удовлетворительно»): 1. Выполнены в целом в соответствии с указанными требованиями 2. Алгоритм решения был нарушен, в связи с чем конечный результат работы может оказаться под сомнением 3. Выполнены в срок до зачетного занятия 4. Письменный вариант проекта, предоставленные доклады, а также презентация оформлены в соответствии с общими требованиями, но допущены грубые ошибки, требующие исправления Допороговый уровень («неудовлетворительно»): 1. Выполнены в целом в соответствии с указанными требованиями 2. Алгоритм решения был грубо нарушен, в связи с чем конечный результат работы неверный 3. Работа не сдана в срок до зачетного занятия 4. Письменный вариант проекта, предоставленные доклады, а также презентация оформлены без соответствия с общими требованиями

### **Требования к оформлению письменных работ и презентаций по дисциплине**

Письменный вариант реферата должен быть оформлен в соответствии требованиями <https://www.lib.tsu.ru/ru/oformlenie-rabot-i-spiskov-literatury>

Для допуска к промежуточной аттестации во 2 семестре студент должен сдать все практические задания до зачетного занятия. Если все оценочные задания выполнены на «повышенный уровень», то оценка «отлично» определяется без ответа на теоретические вопросы. Если все оценочные задания за оба семестра выполнены на «достаточный уровень», то оценка «хорошо» определяется без ответа на теоретические вопросы. Если все оценочные задания за оба семестра выполнены на «повышенный уровень» и «достаточный уровень», то обучающийся отвечает на 1 теоретический вопрос билета.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится во 2 семестре в письменной форме по билетам. Билет содержит 2 теоретических вопроса, проверяющих ИУК-6.1, ИУК-6.2, ИУК-6.3, ИОПК-4.1, ИПК-2.1, ИПК-3.1.

Результаты зачета определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Выделите особенности менеджмента туристской фирмы.
2. Выделите основные функции менеджмента туристской фирмы.
3. Каким образом функции менеджмента проявляются в туризме?

4. Какие принципы менеджмента в туризме относятся к группе общих признаков менеджмента?
5. По каким признакам можно классифицировать принципы менеджмента?
6. Какими знаниями должен располагать менеджер в сфере туризма?
7. Какими психографическими характеристиками должен обладать топ-менеджер в туризме?
8. Какими коммуникативными навыками должен обладать менеджер по работе с клиентами в туризме?
9. Какие коммуникативные барьеры встречаются у менеджеров при общении с туристами? Как их можно преодолеть?
10. В чем особенности управленческих решений в туризме?
11. Какие требования предъявляются к управленческому решению?
12. Какие модели принятия управленческих решений наиболее распространены в менеджменте туризма?

Оценка	Требования
«Отлично»	Все или 4 компетенций освоены на «повышенный уровень», а 3 на «достаточный» 1) Дан полный и развернутый ответ на все вопросы билета 2) Сформированы твердые знания по дисциплине в соответствии с содержанием курса 3) Полном объеме освоен базовый понятийный аппарат по дисциплине
«Хорошо»	Все или 4 компетенций освоены на «достаточный уровень» 1) Дан полный ответ на теоретические вопросы с наличием незначительных недочетов, не требующих для корректировки наводящих вопросов от преподавателя 2) Сформированы твердые знания по дисциплине в соответствии с содержанием курса 3) В большей части освоен понятийный аппарат по дисциплине
«Удовлетворительно»	4 и более компетенций освоены на «пороговый уровень» 1) Дан краткий и неполный ответ на теоретические вопросы билета, требующий большого количества наводящих вопросов от преподавателя 2) Сформированы базовые знания по дисциплине в соответствии с содержанием курса 3) Понятийный аппарат по дисциплине освоен поверхностно
«Неудовлетворительно»	Одна или более компетенций освоены на «допороговый уровень» 1) Не даны ответы даже на общие опросы по дисциплине 2) Сформированы лишь поверхностные знания по дисциплине, не отображающих общую суть курса 3) Не сформирован базовый понятийный аппарат