

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Геолого-географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Декан ГГФ



П.А. Тицын

" 07 "

10

2021 г.

**Фонд оценочных средств
по дисциплине**

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки (специальность)
05.03.02 География

Направленность (профиль) подготовки:
«География, геотехнологии, туризм и экскурсионное дело»

Фонд оценочных средств соответствует ОС НИ ТГУ по направлению подготовки 05.03.02 География, учебному плану направления подготовки 05.03.02 География, направленности (профиля) «География, геотехнологии, туризм и экскурсионное дело» и рабочей программе по данной дисциплине.

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

Разработчик ФОС:

Льготина Лариса Петровна - старший преподаватель кафедры краеведения и туризма геолого-географического факультета НИ ТГУ.

Экспертиза фонда оценочных средств проведена учебно-методической комиссией факультета, протокол № 5 от 21.05.2021 г.

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры географии, протокол № 10 от 07.10.2021 г.

Руководитель ОПОП

«География, геотехнологии, туризм и экскурсионное дело»,
заведующая кафедрой географии



Н.С. Евсева

Формируемые компетенции

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-7 – способен проектировать туристско-рекреационные системы для рационального использования потенциала территории

ПК-6 – способен осуществлять деятельность по оценке, формированию, продвижению и реализации туристского продукта

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%
ПК-7	ПК-7.1 Проводит сбор, систематизацию и классификацию объектов туристского интереса на основе изучения природных, социально-экономических, культурных условий территории.	Успешное и систематическое умение проводить сбор, систематизацию и классификацию объектов туристского интереса на основе изучения природных, социально-экономических, культурных условий территории.	Успешно умеет проводить сбор, систематизацию и классификацию объектов туристского интереса на основе изучения природных, социально-экономических, культурных условий территории, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет проводить сбор, систематизацию и классификацию объектов туристского интереса на основе изучения природных, социально-экономических, культурных условий территории, но допускает грубые ошибки в анализе	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение проводить сбор, систематизацию и классификацию объектов туристского интереса на основе изучения природных, социально-экономических, культурных условий территории
ПК-6	ИПК-6.1. Проводит оценку туристско-рекреационного потенциала территории, а также маркетинговые исследования спроса и предложений на туристские услуги и продукт.	Успешное и систематическое умение оценивать туристско-рекреационный потенциал территории, а также результаты маркетинговых исследований спроса и предложений на туристские услуги и продукт.	Успешно умеет оценивать туристско-рекреационный потенциал территории, а также результаты маркетинговых исследований спроса и предложений на туристские услуги и продукт, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет оценивать туристско-рекреационный потенциал территории, а также результаты маркетинговых исследований спроса и предложений на туристские услуги и продукт, но допускает грубые ошибки в анализе	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение оценивать туристско-рекреационный потенциал территории, а также результаты маркетинговых исследований спроса и предложений на туристские услуги и продукт

ИПК-6.3. Организует планирование и проведение мероприятий по продвижению и реализации туристского продукта	Успешное и систематическое умение планировать мероприятий по продвижению и реализации туристского продукта	Успешно умеет планировать мероприятий по продвижению и реализации туристского продукта, но совершает отдельные ошибки в анализе	В целом умеет планировать мероприятий по продвижению и реализации туристского продукта, но допускает грубые ошибки в анализе	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение планировать мероприятий по продвижению и реализации туристского продукта
--	--	---	--	--

Таблица 2. Этапы формирования компетенций и виды оценочных средств

№	Этапы формирования компетенций (разделы дисциплины/модуля/практики)	Результат освоения дисциплины	Вид оценочного средства (тесты, задания, кейсы, вопросы и др.)
	Основные понятия и управленческие категории туризма.	ИПК-6.3 ИПК-7.1	Тестирование Практическая работа №1
	Методологические основы менеджмента.		
	Основные функции менеджмента.		
	Понятие и характеристика стилей руководства туристской фирмы.		
	Виды и типы управленческих решений.		
	Менеджер: профессиональные и личные качества.		
	Менеджмент делового туризма.	ИПК-6.1 ИПК-6.3 ИПК-7.1	Реферат с презентацией Контрольные вопросы
	Менеджмент инсентив-туров.		
	Менеджмент религиозных туров.		
	Менеджмент событийного туризма.		
	Менеджмент круизного туризма.		
	Менеджмент образовательного туризма.		
	Менеджмент лечебно-оздоровительного туризма.		
	Менеджмент пляжного туризма.		
	Особенности менеджмента индивидуальных туров.		

Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Тестирование (ИПК-6.3., ИПК-7.1)

Примерный перечень тестовых заданий по дисциплине

1. Как осуществляется текущий контроль в туристской организации?

- а) путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях
- б) путем наблюдения за работой работников;
- в) с помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами

системами

- г) путем докладов на сборах и совещаниях
- д) вышестоящей структурой

2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом туристской организации?

- а) специалисты
- б) работники
- в) руководители
- г) отдельные руководители
- д) министерства

3. Контроль - это: Укажите не менее двух вариантов ответа

- а) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации
- б) вид человеческой деятельности
- в) наблюдение за работой персонала организации
- г) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий
- д) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия

4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

- а) создавать организационные и социально-психологические условия для персонала
- б) создавать соответствующие социальные условия для персонала
- в) создавать соответствующие организационные условия для персонала
- г) постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала
- д) постоянно повышать квалификацию персонала

5. Контроль должен быть:

- а) объективным и гласным
- б) гласным и действенным
- в) объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным
- г) эффективным
- д) текущим

6. Как следует понимать мотивы престижа?

- а) попытки работника занять высшую должность в организации
- б) попытки работника реализовать свою социальную роль, взять участие в общественно важной работе
- в) попытки работника получать высокую зарплату
- г) попытки работника взять участие в общественной работе
- д) попытки работника иметь влияние на других людей

7. Оперативные планы разрабатываются сроком на:

- а) полгода, месяц, декаду, неделю
- б) по рабочим дням
- в) 3-5 лет

- г) 1 год
- д) 10 лет

8. Под планированием понимают:

- а) вид деятельности
- б) отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации
- в) перспективу развития
- г) состояние организации
- д) интеграцию видов деятельности

9. Организационное планирование осуществляется:

- а) только на высшем уровне управления
- б) на высшем и среднем уровнях управления
- в) на среднем уровне управления
- г) на всех уровнях управления
- д) определение потребностей подчиненных

10. К средствам мотивации труда не относятся:

- а) вознаграждения
- б) проведение производственных совещаний
- в) повышение квалификации персонала
- г) обеспечение условий для самовыражения
- д) объявление благодарности

11. Когда осуществляется заключительный контроль в туристской организации?

- а) до фактического начала выполнения работ
- б) после, выполнения запланированных работ
- в) в ходе проведения определенных работ
- г) тогда, когда удобно руководителю
- д) после достижения поставленных целей

12. Когда осуществляется текущий контроль в туристской организации?

- а) после выполнения определенных работ
- б) до фактического начала выполнения определенных работ
- в) в ходе проведения определенных работ
- г) тогда, когда удобно руководителю
- д) тогда, когда удобно коллективу

13. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

- а) достижение личных целей
- б) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач
- в) исполнение принятых управленческих решений
- г) обеспечение бесспорного влияния на подчиненного
- д) побуждение работников к деятельности

14. Мотивация базируется на:

- а) потребностях и самовыражении
- б) потребностях и вознаграждениях
- в) вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей
- г) удовлетворении всех людей
- д) самовыражении и вознаграждениях

15. Основной формой материального стимулирования персонала туристской организации является: а) премии

- б) премии и ценные подарки
- в) ценные подарки и зарплата
- г) зарплата
- д) премии и зарплата

Практическая работа №1 «Характеристика стилей руководства» (ИПК-6.3., ИПК-7.1)

1. На конкретных примерах охарактеризовать применение менеджером различных методов управления и стилей руководства. Выявить случаи, когда стиль руководства сдерживает развитие предприятия и вступает в противоречие с эффективными методами управления.

2. С помощью управленческой решетки ГРИД решить конкретные ситуации
Ситуация №1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои 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.

Необходимо пояснить свой выбор решения

Перечень примерных тем рефератов по дисциплине (ИПК-6.1., ИПК-6.3., ИПК-7.1)

- 1. Менеджмент делового туризма
- 2. Менеджмент экологического туризма
- 3. Менеджмент культурно-познавательного туризма
- 4. Менеджмент агротуризма
- 5. Менеджмент культурно-познавательного туризма
- 6. Менеджмент лечебно-оздоровительного туризма
- 7. Менеджмент событийного туризма
- 8. Менеджмент экстремального туризма
- 9. Менеджмент спортивного туризма
- 10. Менеджмент пляжного туризма
- 11. Другое (вид туризма может быть предложен студентом)

Примерный план :

1. Понятие, классификации, виды и подвиды определенного вида туризма.
2. Краткая справка из истории развития.
3. Условия, способствующие развитию конкретного вида туризма.
4. Особенности его организации.
5. Гости и другие нормативные документы, регулирующие развитие данного вида туризма.
6. Статистические данные о его развитии.
7. География потоков (принимающие и отправляющие страны). Туристские центры развития данного вида туризма в мире и России.
8. Международные организации, регулирующие развитие рассматриваемого вида туризма.

Контрольные вопросы по дисциплине (ИПК-6.1., ИПК-6.3., ИПК-7.1):

1. Дайте определение экотуризма.
2. Перечислите основные принципы экологического туризма.
3. В чем выражается принцип обеспечения безопасности и экологической качества?
4. В чем состоит суть принципа – поддержка местной экономики?
5. Перечислите виды экологического туризма.
6. Дать определение: Пляжный туризм – это
7. Перечислите разновидности пляжного отдыха
8. Определение лечебно-оздоровительного туризма.
9. Перечислите основные виды лечебно-оздоровительного туризма.
10. Назовите главный фактор появления лечебно-оздоровительного курорта.

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.)
ИПК-7.1 ИПК-6.3	Практическое задание №1	Повышенный уровень («Отлично»): 1. Ход решения работы грамотно определен и обоснован 2. Расчет по таблице выполнен верно 3. Выполнены в срок до зачетного занятия Достаточный уровень («Хорошо»): 1. Ход решения работы в целом грамотно определен, но требуются пояснения в обоснованности 2. Расчет по таблице выполнен правильно или с незначительными погрешностями 3. Выполнены в срок до зачетного занятия Пороговый уровень («Удовлетворительно»): 1. Ход решения работы определен слабо, требуются пояснения в обоснованности 2. Расчет по таблице выполнен с незначительными погрешностями или одной ошибкой

		<p>3. Выполнены в срок до зачетного занятия Допороговый уровень («неудовлетворительно»):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ход решения работы не определен или определен слабо, требуются пояснения в обоснованности 2. Расчет по таблице выполнен с одной ошибкой или более ошибкой 3. Работа не сдана в срок до экзаменационной сессии
	Тестирование	<p>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.</p>
ИПК-7.1 ИПК-6.3 ИПК-6.1	Реферат с презентацией	<p>Оценка «Отлично» (высокий уровень) ставится в случае:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реферат соответствует теме 2. Письменный вариант реферата и презентация соответствуют установленным требованиям 3. Полные и развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме практического задания 4. Структура реферата соответствует требованиям 5. Работа сдана в срок <p>Оценка «Хорошо» (достаточный уровень) ставится в случае:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реферат соответствует теме 2. Письменный вариант реферата и презентация в целом соответствуют установленным требованиям, имеются небольшие ошибки. 3. Полные или требующие небольшого уточнения ответы на дополнительные вопросы по теме 4. Структура реферата в целом соответствует требованиям 5. Работа сдана в срок <p>Оценка «удовлетворительно» (пороговый уровень) ставится в случае, если:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реферат соответствует теме 2. Письменный вариант реферата и презентация в целом соответствуют установленным требованиям, но имеются грубые нарушения 3. Ответы на дополнительные вопросы требуют комментариев 4. Структура реферата в целом соответствует требованиям, но пропущены некоторые пункты 5. Работа сдана в срок <p>Оценка «Неудовлетворительно» (Допороговый уровень) ставится в случае:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реферат не соответствует теме 2. Письменный вариант реферата и презентация полностью не соответствуют установленным требованиям 4. Структура реферата соответствует требованиям 5. Работа не сдана
	Контрольные вопросы	<p>Ответы на вопросы оцениваются в соответствии со шкалой: 85-100 % – повышенный уровень; 84,9-70 % – достаточный уровень; 69,9-55 % – пороговый уровень; менее 54,9 % – допороговый уровень.</p>

Практическая работа по дисциплине должен включать:

Устный доклад по теме на практическом занятии должен сопровождаться компьютерной презентацией, соответствующей следующим требованиям:

Презентация должна содержать информацию для доклада по теме не более 20 минут (12-20 слайдов).

На первом слайде обязательно должна присутствовать информация: название презентации, ФИО автора, факультет, группа, дата разработки.

На последнем слайде: обязательное указание на источники информации, активные и точные ссылки на все графические объекты.

Презентация должна соответствовать заявленной в докладе теме

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

Требования к содержанию презентации:

- содержание презентации должно соответствовать поставленным дидактическим целям и задачам;

- лаконичность текста на слайде;

- сжатость и краткость изложения, максимальная информативность текста;

- рисунки, приведенные в презентации, должны быть обязательно подписаны, подпись должна располагаться под картинкой.

Требования к визуальному ряду:

- соответствие изображений содержанию;

- качество изображения, контраст изображения по отношению к фону;

- отсутствие «лишних» деталей на фотографии или картинке;

- яркость и контрастность изображения, одинаковый формат файлов;

- обоснованность и рациональность использования графических объектов.

Требования к тексту:

- читаемость текста на фоне слайда презентации;

- кегль шрифта не менее 24 пунктов, использование не более 3-х вариантов шрифта;

Требования к дизайну:

- использование единого стиля оформления;

- соответствие стиля оформления презентации (графического, анимационного) содержанию презентации;

- целесообразность использования анимационных эффектов.

Выполнение всех оценочных заданий до начала экзаменационной сессии является обязательным условием для допуска к экзамену. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из 5 теоретических вопросов. Каждый билет сформирован таким образом, что 1, 2 вопрос проверяют ИПК-6.1., а 3,4 и 5 вопросы проверяют ИПК-6.3, ИПК-7.1. Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

1 Выделите основные специфические черты, характерные для управления любым туристским предприятием. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

2 Обдумайте, какую роль в мотивации играют содержательные и процессуальные теории. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

3 Разработайте схему реализации процесса контроля для турфирмы. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

4 Поясните общие и частные принципы менеджмента в туризме. Используйте конкретные примеры. (ИПК-6.1)

5 На конкретных примерах покажите случаи применения менеджером различных методов управления и стилей руководства. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

6 Попытайтесь определить стиль руководства известного вам менеджера. Дайте ваши объяснения. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

7 Назовите и прокомментируйте 11 ограничений в деятельности менеджера. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

8 Что вы понимаете под балансом власти руководителя и подчиненных? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)

- 9 Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных вам известны? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 10 Что вы понимаете под авторитетом менеджера турфирмы? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 11 Что вы понимаете под управленческим решением? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 12 Назовите основные стадии процесса подготовки и принятия управленческих решений. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 13 Дайте классификацию и охарактеризуйте виды управленческих решений. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 14 Чем отличаются решения, принимаемые в условиях определенности и в условиях риска? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 15 Для чего нужен контроль за выполнением решения? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.) (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 16 В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 17 Охарактеризуйте требования, предъявляемые к организации рабочих мест менеджера. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 18 Какую роль играет общение в жизни менеджера? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 19 Как влияет степень общительности менеджера на эффективность работы предприятия? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 20 В чем суть проблемы, связанной с умением слушать партнера по общению? (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 21 Перечислите основные проблемы текущего планирования. (ИПК-6.3, ИПК-7.1.)
- 22 Каковы основные требования к менеджеру туристской фирмы? (ИПК-6.1)
- 23 Каковы основные требования деловых туристов к транспортному обслуживанию? (ИПК-6.1)
- 24 Какие предъявляются требования к организации и проведению инсентив-туров? (ИПК-6.1)
- 25 Виды речных круизов по содержанию программ обслуживания. (ИПК-6.1)

№	Оценка	Требования
1	«Отлично»	Все компетенции освоены на «повышенный уровень», или одна из компетенций освоена на «достаточный уровень», а две другие на «повышенный» 1) Дан верный ответ на все 5 вопросов билета
2	«Хорошо»	Все компетенции освоены на «достаточный уровень», или две освоены на «достаточный» уровень, а другая на «повышенный» или «пороговый», или одна из компетенций освоена на «повышенный уровень, вторая на «достаточный», а третья на «пороговый» 1) Дан верный ответ на 4 вопроса билета
3	«Удовлетворительно»	Все компетенции освоены на «пороговый уровень», или две компетенции освоены на «пороговый», а третья на «достаточный» 1) Дан верный ответ на 3 вопроса билета
4	«Неудовлетворительно»	Одна или больше компетенций освоены на «допороговый уровень» 1) Дано верных ответа на 2 менее вопросов