

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

20 25 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ИУК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.

ИУК-2.2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

ИУК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

ИУК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.

ИУК-3.3. Осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с заданной категорией людей (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку и др.).

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля

1. Верно ли утверждение: мотивация страхом ориентирована на малоквалифицированный персонал и характерна для примитивного управления.

- a) верно;
- b) неверно.

2. Верно ли утверждение: материальное стимулирование является единственным действенным средством мотивации персонала.

- a) верно;
- b) неверно.

3. Комплекс ценностей и убеждений, которые детерминируют нормы поведения сотрудников и характер жизнедеятельности организации - это ...

- a) корпоративная культура;
- b) имидж;
- c) моральный кодекс;
- d) профессиональный кодекс.

4. Конкурентные преимущества работников условно можно разделить на:

- a) наследственные и приобретенные;

- b) первичные и вторичные;
- c) главные и второстепенные;
- d) прямые и косвенные.

5. Сколько командных ролей выделяет исследователь в области управления персоналом М.Белбин?

- a) 3;
- b) 5;
- c) 7;
- d) 9.

6. Доход организации в индустрии туризма напрямую зависит от:

- a) количества постоянных клиентов;
- b) территории охвата;
- c) количества конкурентов на рынке;
- d) уровня дохода клиентов.

7. Модель управления качеством «TQM» основана на философии:

- a) «Думай о потребителе - прибыль придет сама»;
- b) «Продавец должен найти возможности заставить потребителя потратить как можно больше денег»;
- c) «Главное прибыль - качество второстепенно»;
- d) «Качество любой ценой».

8. Что является материальной составляющей туристского продукта?

- a) сфера;
- b) атмосфера;
- c) дружелюбие;
- d) питание.

9. Что является не материальной составляющей туристского продукта?

- a) питание;
- b) гостиничные номера;
- c) мебель;
- d) дружелюбие.

10. Качество обслуживания в туристических организациях зависит от умения персонала:

- a) распознать и оценить требования каждого клиента к оказываемому обслуживанию;
- b) оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания;
- c) оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания;
- d) все ответы верны.

11. Наиболее важными качествами менеджера турфирмы являются:

- a) коммуникабельность;
- b) ориентация на достижение результата;
- c) ответственность;
- d) аккуратность;
- e) все ответы верны.

Примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 1

1. Что из перечисленных отображает все ресурсы, которые были выделены в прошлом или заняты на настоящее время на всем жизненном цикле услуг:

- a) портфель услуг;
- b) каталог услуг;
- c) имидж;
- d) услуги в разработке.

2. На сколько частей делится портфель услуг?

- a) 2;
- b) 3;
- c) 4;
- d) 5.

3. Работа по продвижению услуг компании на рынке состоит: (2 ответа)

- a) формирование благоприятного имиджа фирмы;
- b) снижение себестоимости услуги;
- c) реклама и продвижение собственно туруслуг;
- d) привлечения посредников.

4. Для формирования имиджа и деловой репутации фирмы необходимо:

- a) участие в международных выставках;
- b) участие в конференциях;
- c) участие в семинарах;
- d) все ответы верны.

5. Основную ответственность за качество услуг и безопасность туриста во время поездки несет:

- a) турагент;
- b) туроператор;
- c) поставщик услуг;
- d) страховая компания.

6. Фирма, организовавшая турпоездку, во время путешествия:

- a) предоставляет туриста самому себе;
- b) сопровождает его до конца поездки;
- c) поддерживает контакт с клиентом после поездки;
- d) нет правильного варианта.

7. Претензии туриста к срокам и качеству услуг во время поездки фиксирует:

- a) представитель туроператора;
- b) представитель турагентства;
- c) представитель правоохранительных органов;
- d) менеджер гостиницы.

8. Убытка нанесенные туристам по причине предоставления некачественных, либо несвоевременных услуг, возмещаются за счет:

- a) турагента;
- b) туроператора;
- c) производителя услуг;
- d) страховой компании.

9. Целью контроля является

- a) проверка выполнения плана;
- b) сбор статистических сведений;
- c) усиление зависимости подчиненных;
- d) обеспечение руководства информацией для корректировки плана;
- e) сбор статистических сведений и проверка плана.

10. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается ...

- a) большое число потребителей;
- b) превышение предложения над спросом;
- c) превышение спроса над предложением;
- d) все ответы верны;
- e) правильного ответа нет.

11. Сущность контроля как функции менеджмента является.

- a) учет, количественная и престижная оценка результатов работы;
- b) определение целей и показателей эффективности деятельности;
- c) учет, качественная и финансовая оценка результатов работы;
- d) постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем обнаружения проблем;
- e) постоянный процесс согласования направлений деятельности подразделений организации.

12. Основные функции управления:

- a) планирование, контроль;
- b) планирование, организация, мотивация, контроль;
- c) организация, мотивация;
- d) организация, мотивация, контроль;
- e) планирование, контроль, премия.

Примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 2

1. На выбор потребителя влияют:

- a) пожелания и интересы потребителя;
- b) цена товара и уровень дохода;
- c) пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода;
- d) пожелания и интересы производителя;
- e) пожелания потребителя и производителя.

2. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся.

- a) контроль;
- b) информирование;
- c) принятие решений;
- d) предоставление услуги;
- e) управление.

3. В системе управления контроль выполняет функции.

- a) административную;
- b) диагностическую;
- c) корректирующую;
- d) финансовую;
- e) управленческую.

4. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный - это:

- a) решение, основанное на суждении.
- b) интуитивное решение.
- c) рациональное решение.
- d) профессиональное решение.
- e) все ответы верны.

5. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся ...

- a) планирование, контроль.
- b) планирование, организация производства, реализация товаров.
- c) подготовка производства, оперативное управление, координация.
- d) распорядительство, организация, достижение цели.
- e) управление, достижение цели, реализация товаров.

6. К источникам информации о среде организации относятся:

- a) личный опыт;
- b) статистические данные и бухгалтерская отчетность;
- c) нижестоящие менеджеры и работники фирмы;
- d) общий стаж;
- e) все перечисленное верно.

7. Основные функции управления:

- a) планирование, контроль;
- b) планирование, организация, мотивация, контроль;
- c) организация, мотивация;
- d) организация, мотивация, контроль;
- e) планирование, контроль, премия.

8. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся.

- a) предварительный;
- b) целенаправленный;
- c) финансовый;
- d) фактический;
- e) правильного ответа нет.

9. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?

- a) результативность;
- b) закон удовлетворения потребности;
- c) закон повторения;
- d) закон удовлетворения;
- e) закон результата.

10. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители.

- a) среднего уровня;
- b) низшего уровня;
- c) высшего, среднего и низшего уровня;
- d) высшего уровня;
- e) все ответы верны.

11. Какие вы знаете основные факторы эффективности решения менеджера?

- a) степень принятия решения людьми;
- b) качество решения связанное;
- c) количество решений;
- d) содержание пунктов 1, 3;
- e) содержание пунктов 1, 2.

12. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся.

- a) контроль;
- b) информирование;
- c) принятие решений;
- d) предоставление услуги;
- e) управление.

13. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- a) ценность;
- б) достоинство;
- c) результат;
- d) мотив;
- e) все вышеперечисленное.

14. Поведение, ориентированное на контроль – это...

- a) то, что хочет увидеть руководство при проверке деятельности подчиненных;
- b) ориентирование на заниженные цели;
- c) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников;
- d) ориентирование на завышенные цели;
- e) ориентирование на повышение прибыли.

15 . Какими по своей природе являются вторичные потребности?

- a) генетическими;
- b) врожденными;
- c) физиологическими;
- d) психологическими;
- e) умственными.

16. Как называется ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность?

- a) потребность;
- b) недостаточность;
- c) побуждение;
- d) неудовлетворенность;
- e) побуждаемость.

17. Определите главные роли менеджера:

- a) обеспечение и проектирование;
- b) разработка стратегии и представительская роль;
- c) информационная роль и руководство;
- d) ответственность, контроль и руководство;
- e) роль по принятию решения, информационная роль, роль руководителя.

18. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- a) ценность;

- b) достоинство;
- c) результат;
- d) мотив;
- e) все вышеперечисленное.

19. Когда применяется процессный менеджмент?

- a) когда необходимость в принятии решений возникает в случайные моменты времени;
- b) для решения проблем, имеющих известный цикл;
- c) при решении крупных проблем, когда установить дату следующего решения по этой проблеме невозможно;
- d) при прогнозировании оценки направления и скорости изменения параметров объекта управления;
- e) при применении определенных управляющих воздействий.

20. К мотивам трудовой деятельности не относятся мотивы...

- a) безопасности;
- b) подчинения;
- c) приобретения;
- d) сопротивления;
- e) все ответы верны.

21. Определите набор способностей менеджера

- a) концептуальность, оперативность;
- b) способность к административным решениям и аналитичность;
- c) коммуникационность, коммуникабельность, обладание определенным уровнем знаний;
- d) содержание пунктов 1, 2, 3;
- e) содержание пунктов 2 и 3.

22. Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?

- a) Бар;
- b) Кафе;
- c) Ресторан;
- d) Закусочная;
- e) Ларек.

23. Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?

- a) Организация питания;
- b) Кулинарные цеха;
- c) Складское помещение;
- d) Все ответы верны;
- e) Коридорные помещения.

24. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?

- a) Руководитель ПОП;
- b) Директор ПОП;
- c) Работники;
- d) Все ответы верны;
- e) Налоговая.

Оценка по тесту выставляется пропорционально доле правильных ответов:

- 90-100% - оценка «отлично»;
- 80-89% - оценка «хорошо»;

- 70-79% - оценка «удовлетворительно»;
- Менее 70% правильных ответов - оценка «неудовлетворительно».

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Сущность менеджмента организации сферы гостеприимства и общественного питания и его значение в российском обществе.
2. Анализ современных подходов в управлении туристской организацией (гостиницей, предприятием сервиса).
3. Значимость планирования как функции менеджмента на организации сферы гостеприимства и общественного питания.
4. Контроль в системе управления.
5. Особенности туризма как объекта управления.
6. Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания как вид деятельности.
7. Специализация и разделение труда организации сферы гостеприимства и общественного питания.
8. Система и структура управления организации сферы гостеприимства и общественного питания в России.
9. Прогноз и планирование работы в сфере организации сферы гостеприимства и общественного питания.
10. Стратегическое планирование работы.
11. Бизнес-планирование в организации сферы гостеприимства и общественного питания
12. Принципы менеджмента.
13. Стил и методы управления предприятием.
14. Организация работы организации сферы гостеприимства и общественного питания.
15. Проектирование организационной структуры организации сферы гостеприимства и общественного питания.
16. Разработка и принятие управленческих решений.
17. Управление персоналом организации сферы гостеприимства и общественного питания
18. Искусство делового общения и его значение в сфере туризма.
19. Организация и проведение делового совещания.
20. Управление конфликтами в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
21. Эффективность менеджмента.
22. Теории лидерства и управление.
23. Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками (гостиницы, ресторана).
24. Противоречия между экономической эффективностью и социальной ответственностью
25. Формальная и неформальная организация внутренней среды.
26. Система вознаграждения в турфирме как элемент повышения производительности.
27. Миссия организации сферы гостеприимства и общественного питания.
28. Информационное обеспечение менеджмента в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
29. Самоменеджмент в туристской индустрии - сущность, особенности.
30. Особенности методов коллективного решения проблем в сфере туризма.
31. Управление организационными изменениями в современной турфирме.
32. Взаимосвязь основных функций менеджмента.
33. Лидерство и стили управления руководителя.
34. Факторы повышения эффективности управления в организации сферы гостеприимства и общественного питания.

35. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в сфере туризма.
36. Содержание и особенности управленческого труда в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
37. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления.
38. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
39. Анализ условий и предпосылок возникновения менеджмента туризма.
40. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
41. Влияние политики на развитие организации сферы гостеприимства и общественного питания.
42. Анализ внутренней среды туристской фирмы.
43. Характеристика внешней среды туристской фирмы.
44. Технология разработки имиджевой компании в организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Критерии оценки:

- «Зачтено», повышенный уровень: работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема реферата, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению.
- «Зачтено», пороговый уровень: основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем реферата выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении.
- «Не зачтено», уровень не сформирован: тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы, работа списана; реферат студентом не представлен.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы к экзамену:

- 1) Особенности современного менеджмента в сфере гостеприимства и общественного питания.
- 2) Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями.
- 3) Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, процесс управления, уровни управления.
- 4) Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров.
- 5) Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, их содержание и отличительные особенности.
- 6) Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.
- 7) Системный подход в управлении: его содержание и значение для организации.
- 8) Понятие и признаки организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов.
- 9) Внутренняя среда туристской организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди.
- 10) Внешняя среда туристской организации: факторы прямого и косвенного воздействия.
- 11) Внешняя среда туристской организации: её виды и характеристики.

- 12) Необходимость исследования внешней и внутренней среды для построения модели управления турфирмой.
- 13) Сущность и классификация функций менеджмента в туристской организации.
- 14) Понятие и классификация методов менеджмента, применяемых в сфере сферы гостеприимства и общественного питания.
- 15) Функции и методы менеджмента в сфере сферы гостеприимства и общественного питания.
- 16) Сущность, виды, методы планирования.
- 17) Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям.
- 18) Понятие цели. Классификация целей туристского предприятия.
- 19) Понятие миссии. Дерево целей туристского предприятия.
- 20) Понятие и этапы стратегического планирования. Миссия.
- 21) Сущность SWOT-анализа. Матрица БКГ.
- 22) Тактическое планирование. Связь тактики со стратегией.
- 23) Жизненный цикл организации: понятие, этапы.
- 24) Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления.
- 25) Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, проблемы.
- 26) Современные подходы к формированию организационной структуры: механистический и органический.
- 27) Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления туристским предприятием.
- 28) Особенности и характеристика современных организационных структур.
- 29) Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении сферы гостеприимства и общественного питания.
- 30) Характеристика содержательных теорий мотивации.
- 31) Характеристика процессуальных теорий мотивации.
- 32) Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием.
- 33) Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.
- 34) Классификация коммуникаций. Виды коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания.
- 35) Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в сфере гостеприимства и общественного питания.
- 36) Понятие и виды контроля. Требования к системе контроля.
- 37) Этапы организации процесса контроля в сфере гостеприимства и общественного питания.
- 38) Виды и особенности организации контроля на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.
- 39) Понятие и типология конфликтных ситуаций.
- 40) Характеристика последствий и методов разрешения конфликтов в организации.
- 41) Понятие и виды имиджа. Формирование имиджа делового человека.
- 42) Основы лидерства: природа, понятие, стили лидерства.

Экзамен

– Отлично: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы в полном объеме, самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все заданные вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: четко формирует ответы, увязывает теоретические аспекты предмета с практическими примерами. Верно решает задачи.

- Хорошо: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы почти в полном объеме (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных вопросах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы темы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах. Верно решает задачу.
- Удовлетворительно: выставляется студенту, если студент владеет основным объемом знаний по вопросам темы; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент допускает ошибки в методике решения задачи.
- Неудовлетворительно: выставляется студенту, если студент не освоил обязательного минимума знаний по вопросам темы, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя, задача не решена.