



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине

«Системный анализ в туризме»

для обучающихся по направлению подготовки (специальности)
43.03.02 Туризм

Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2020 года набора

Волгодонск
2020

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
Системный анализ в туризме
(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

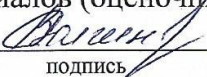
43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ЭиУ» протокол № 12
от «03» 07 2020г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

 С.В. Волгина
подпись

«03» 07 2020г.

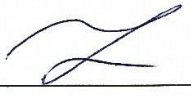
Заведующий кафедрой

 М.Ю. Диканов
подпись

«03» 07 2020г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»

 О.А. Катеринич
подпись

«06» 07 2020г.

Директор МБУДО «Пилигрим»

 В.Б. Платонов
подпись

«06» 07 2020г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системный анализ в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системный анализ в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системный анализ в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системный анализ в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

«__» _____ 20__ г.

Содержание

	С.
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	7
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

ПК-1: Руководство экскурсионной организацией.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 – Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы и темы дисциплины	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций
УК-1	УК-1.1	Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи	Лекц. Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 2.1 2.2 2.3	УО Т	посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов;
	УК-1.2	Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		ПЗ	познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов по разделам дисциплины, практические задания и контрольные задания, умение делать вывод
	УК-1.3	Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		ПЗ	
ПК-1	ПК-1.1	Знает основные функции и	Лекц.	1.3	УО	посещаемость

		методы руководства экскурсионной организацией	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)	1.4 1.5 2.1 2.2 2.3	Т	занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы
	ПК-1.2	Умеет осуществлять руководство экскурсионной организацией	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		ПЗ	преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов; познавательная активность на
	ПК-1.3	Владеет навыками управления экскурсионной организацией	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		ПЗ	занятиях, качество подготовки докладов по разделам дисциплины, практические задания и контрольные задания, умение делать вывод

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Системный анализ в туризме» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

При обучении по заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Системный анализ в туризме» проводится в форме зачета в 4 семестре.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 – Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ¹)				Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1		Блок 2			
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла - зачтено
5	15	5	25		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁ =20		Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂ =30			

¹ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	5	5
Работа на практическом занятии, в том числе:	15	25
- подготовка доклада, сообщения, презентации;	5	
- решение тестовых заданий;		5
- выполнение практических заданий (ПЗ)		10
- выполнение контрольной работы (контрольная точка)	10	10
Выполнение дополнительных заданий (публикация статьи)		5
Итого	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
<i>Зачет в устной форме</i>		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «незачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Системный анализ в туризме» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- тестирование;
- выполнение практических и контрольных заданий.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения работы студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: по окончании выполнения задания студенты оформляют отчет, который затем выносится на защиту. В процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с заданием на практической работе, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Системный анализ в туризме» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете. Условием допуска к зачету является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Устный опрос

Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Примерные вопросы для доклада (сообщения):

1. Менеджмент и предпринимательство, общие черты и различия.
2. Системный анализ как эффективный метод управления.
3. Применение системного анализа в туризме.
4. Значение системного анализа для современной туристической организации.
5. Личность современного руководителя в туристской организации.
6. Виды организаций и способы создания туристической фирмы.
7. Внутриорганизационные процессы и их анализ с позиции системного подхода.
8. Правовые формы предпринимательства в туризме.
9. Диагностика управленческих проблем в системном анализе.
10. Принятие управленческих решений по результатам системного анализа в туризме.

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);
- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);
- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести

необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

Тестирование

Оценочные средства представлены базой вопросов для тестирования и контрольными заданиями. Вопросы для тестирования предполагают выбор правильного варианта из предложенных.

Вариант № 1

1. Из перечисленных задач отметьте те, которые решает менеджер:
 -) обеспечение инноваций;
 -) обеспечение маркетинга;
 -) организация работы коллектива;
 -) производство продукции.
2. Менеджером является:
 -) финансовый директор, он же владелец контрольного пакета акций фирмы;
 -) начальник службы маркетинга;
 -) собственник значительной доли капитала фирмы, не занимающий определенной должности, но входящий в совет директоров;
 -) руководитель небольшого отдела этой фирмы.
3. Лидер науки менеджмента:
 -) Япония;
 -) Россия;
 -) США;
 -) Франция.
4. Предметом труда менеджера являются:
 -) сырье, материалы;
 -) документы;
 -) информация;
 -) люди.
5. Какие из способностей менеджеру не нужны:
 -) способность влиять на людей;
 -) способность к длительной концентрации внимания и к четким движениям;
 -) способность к самосовершенствованию;
 -) способность обучать других.
6. Принципы управления:
 -) отражают объективные закономерности практики управления;

-) определяют требования к конкретной системе менеджмента;
 -) диктуют применение методов управления;
 -) верны все ответы.
7. Книга Г. Эмерсона называется:
-) «Изучение движений»;
 -) «Принцип научного управления»;
 -) «Двенадцать принципов производительности»;
 -) «Азбука научной организации труда».
8. В своих экспериментах, направленных на повышение производительности труда, Ф. Тейлор ориентировался на результаты:
-) средних рабочих;
 -) сильных рабочих;
 -) слабых рабочих.
9. Сформулированный А. Файолем принцип справедливости означает:
-) справедливую плату за службу;
 -) сочетание доброты и правосудия в управлении;
 -) справедливое применение санкций;
 -) согласование интересов работника с интересами организации.
10. Какие из рекомендаций соответствуют идеям школы «человеческих отношений»?
-) вознаграждение за производительный труд;
 -) создание работникам организации возможности общаться;
 -) отделение планирования от других видов работ;
 -) консультации с работниками.
11. В рамках какого подхода управление рассматривается как непрерывная цепь функций?
-) процессного;
 -) системного;
 -) ситуационного;
 -) все ответы неверны.
12. Отметьте проблемы, разрабатываемые в современный период:
-) сокращение издержек;
 -) повышение квалификации и совершенствование искусства менеджеров;
 -) рационализация трудовых операций;
 -) экономико-математические методы.
13. Исследования неформальных групп начал проводить:
-) Эмерсон;
 -) Файоль;
 -) Мейо;
 -) Тейлор.
14. Особенности (характерные черты) зрелой организации:
-) оптимизация численности и структуры персонала;
 -) максимальная численность сотрудников;
 -) систематический рост прибыли;
 -) демократичный стиль руководства;
 -) устойчивое положение на рынке;
 -) завоеван сегмент рынка.
15. Элементы внутренней среды организации:
-) поставщики;
 -) потребители;
 -) система вознаграждения;
 -) корпоративная культура;
 -) состояние экономики страны.
16. Какая организационная структура более всего подойдет для организации,

- действующей в стабильных условиях и выпускающей ограниченную номенклатуру продукции?
-) функциональная;
 -) дивизиональная;
 -) проектная;
 -) матричная.
17. Какие из элементов не входят в состав штабной структуры управления?
-) группа планирования;
 -) отдел координации и анализа;
 -) служба охраны труда;
 -) все ответы верны.
18. Принцип единоначалия нарушается в следующей структуре:
-) линейной;
 -) штабной;
 -) матричной;
 -) все ответы неверны.
19. К социальным методам относятся:
-) штрафные санкции в виде снижения премий;
 -) кадровые перемещения;
 -) периодическая оценка удовлетворенности трудом в коллективе;
 -) улучшение условий труда и отдыха членов трудового коллектива.
20. Разработка и формирование миссии организации относится к следующему виду решения:
-) исполнительское;
 -) оперативное;
 -) кадровое;
 -) концептуальное.
21. Принятие решения о том, какие виды подразделений сформировать в организации и какие полномочия делегировать руководителям подразделений относится к виду?
-) производственное;
 -) организационное;
 -) плановое;
 -) кадровое.
22. Что из перечисленного не обеспечивает эффективности управленческого решения:
-) целевая направленность;
 -) директивность;
 -) принятие решения большинством;
 -) адресность.
23. Для каждого вида задач принимаются индивидуальные решения:
-) задачи по самоуправлению;
 -) задачи по осуществлению строго регламентированных действий;
 -) задачи по внедрению нового режима труда;
 -) все ответы неверны.
24. Что не относится к числу общих ограничений в принятии решений?
-) недостаток кадров;
 -) отсутствие сырья;
 -) некомпетентность менеджера;
 -) существующие законы.
25. Индивидуальный стиль менеджера определяется:
-) выбором методов управления;

-) степенью свободы при принятии решений для подчиненных;
 -) стажем работы;
 -) образованием.
26. Если возникла кризисная ситуация, требующая немедленного разрешения, какой стиль управления целесообразно использовать?
-) либеральный;
 -) авторитарный;
 -) демократический.
27. Согласно управленческой решетки Р. Блейка и Дж. Моутона самым оптимальным стилем руководства является стиль руковод-ства под номером:
-) 1.1;
 -) 19.9;
 -) 9.1;
 -) 5.5;
 -) 1.9.
28. Согласно Рэнсису Лайкерту консультативно-демократический стиль руководства предполагает:
-) принятие важных решений руководителем без участия подчиненных;
 -) принятие важных решений «наверху» и делегирование принятия большинства конкретных решений подчиненным;
 -) групповое принятие решений;
 -) дружеские и доверительные отношения между руководством и подчиненными.

Вариант № 2

1. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт по виду является:
-) межличностным;
 -) межгрупповым;
 -) внутриличностным;
 -) между личностью и группой.
2. Этот же конфликт (тест 1) по направленности является:
-) горизонтальным;
 -) вертикальным;
 -) смешанным.
3. Какие из перечисленных способов разрешения конфликтов относятся к педагогическим?
-) убеждение;
 -) просьба;
 -) беседа;
 -) решение суда.
4. Причинами стресса могут явиться:
-) переход на другую работу;
 -) плохие физические условия работы;
 -) расширение фронта работ;
 -) все ответы верны.
5. Роль стресса:
-) положительна;
 -) отрицательна;
 -) неоднозначна;
 -) все ответы неверны.
6. Что из перечисленного составляет содержание мотива?
-) успех и признание среди людей;
 -) интерес к работе;
 -) высокая заработная плата;

-) символы служебного статуса.
- 7. В каких случаях деньги являются мотивом?
 -) деньги как средство удовлетворения материальных потребностей;
 -) способ премирования работника;
 -) деньги как символ успеха в бизнесе;
 -) деньги как средство измерения значимости человека в обществе.
- 8. В какой из содержательных теорий мотивации потребности располагаются в определенной иерархической схеме?
 -) Герцберга;
 -) Маслоу;
 -) МакКлеланда;
 -) все ответы неверны.
- 9. «Люди выполняют работу на том уровне, который соответствует их ожиданиям. Если говорить людям, чего вы от них ожидаете, то можно влиять на уровень выполнения ими своей работы и таким образом мотивировать их». Какой теории соответствует данный тезис?
 -) теории справедливости;
 -) теории ожиданий;
 -) концепции партисипативного управления;
 -) всем теориям одновременно.
- 10. Интерес к труду можно вызвать:
 -) наделив работника властью, необходимой для выполнения им своих обязанностей и задач;
 -) регулярным делегированием прав как способом постановки работнику новых задач и приобретения нового опыта;
 -) служебной ротацией, т.е. перемещением работников для временного выполнения различных задач внутри подразделения;
 -) все ответы верны.
- 11. Классификация субъективных элементов организационной культуры:
 -) рабочие места;
 -) дизайн помещений;
 -) истории об организациях и ее лидерах.
- 12. Критериями при определении экономической эффективности менеджмента могут быть:
 -) соотношение между доходами и суммарными издержками;
 -) сокращение численности работников;
 -) соотношение объема продукции (услуг) за определенный период и затрат ресурсов;
 -) повышение квалификации работников.
- 13. Частное планирование охватывает:
 -) поиск новых возможностей фирмы;
 -) определение сферы деятельности фирмы;
 -) определение целей фирмы;
 -) планирование места строительства предприятия.
- 14. Обеспечение возможности для планов менять направленность в связи с возникновением непредвиденных обстоятельств есть принцип:
 -) единства;
 -) непрерывности;
 -) гибкости;
 -) точности.
- 15. Стратегия – это:
 -) набор правил, которыми руководствуется организация при принятии управленческих решений;
 -) общий комплексный план, предназначенный для того, чтобы обеспечить осуществление миссии и целей фирмы;

-) оптимальный набор правил и приемов, которые позволяют реализовать миссию, достигнуть глобальных и локальных целей;
 -) все ответы верны.
16. В каком планировании отводится важное место анализу перспектив организации, опасностям, возможностям, которые способны изменить сложившиеся и существующие тенденции?
-) перспективном;
 -) стратегическом;
 -) тактическом;
 -) общем планировании.
17. Из перечисленных элементов выберите те, которые включаются в содержание миссии:
-) рост производительности труда;
 -) снижение текучести кадров;
 -) выживание фирмы;
 -) инновации в области технологий;
 -) круг потребителей фирмы.
18. Если человек высказывает мнение, близкое к нашему собственному, то мы склонны высоко оценить этого человека. В данном случае действует:
-) фактор привлекательности;
 -) фактор отражения;
 -) неадекватность самооценки;
 -) компенсация.
19. Какие из вопросов являются закрытыми?
-) «У вас высшее образование?»;
 -) «Что вы думаете по поводу вчерашних переговоров?»;
 -) «Вы позвоните мне завтра?»;
 -) «Как нам обсудить эту проблему?».
20. Непунктуальность начальника отдела является неэтичным и влечет за собой:
-) административное взыскание;
 -) осуждение коллег;
 -) юридическую ответственность;
 -) верны ответы «а» и «б».
21. К деловому мужскому костюму предполагается одеть:
-) рубашку светлее костюма, галстук темнее рубашки;
 -) цвет и тон рубашки и галстука не важны;
 -) галстук светлее рубашки, но темнее костюма.
22. Значение контроля состоит в том, чтобы:
-) улучшить кого-либо в неверных действиях и поступках;
 -) оказать своевременную помощь и стимулирующее воздействие (одобрение, поощрение) в целях мотивации сотрудников;
 -) обеспечить достижение целей организации;
 -) предвидеть ошибки в работе и не допустить их.
23. Собеседование с кандидатом на вакантную должность можно отнести к следующему виду контроля:
-) текущему;
 -) заключительному;
 -) все ответы неверны;
 -) предварительному.
24. Побочными эффектами контроля не являются:
-) возможная потеря самостоятельности подчиненными;
 -) стремление «выглядеть хорошо» при проверке;
 -) срывы в поведении людей;
 -) появление чувства ответственности за свои действия.
25. Информация, которая используется при реализации решений, является:
-) исходной;

-) организационной;
 -) регулирующей;
 -) учетно-контрольной.
26. Искажение смысла информации происходит по следующим причинам:
-) различия в восприятии;
 -) различия в статусе работников;
 -) из-за особенностей языка;
 -) верны все ответы.
27. Чем определяется эффективность коммуникационной сети организации?
-) быстротой передачи сообщений по назначению;
 -) степенью сохранения адекватности информации;
 -) принятием членами организации данной коммуникационной сети;
 -) все ответы верны.
28. Неформальные коммуникации отличаются тем, что (выберите верное):
-) следуют должностным инструкциям данной организации;
 -) существуют в силу личных отношений между членами организации;
 -) осуществляются по формальным каналам;
 -) определяются политикой фирмы.

Критерии оценки теста:

- за каждый правильный ответ – 1 балл;
- неправильный ответ – 0 баллов.

Шкала оценивания тестов:

- 90-100% правильных ответов – отлично;
- 70-89% правильных ответов – хорошо;
- 50-69% правильных ответов – удовлетворительно;
- менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практическое задание 1

В корпорации «Дженерал Моторс» предъявляют следующие пять основных требований к менеджерам:

- 1) компетентность;
- 2) достоинство и высшая ответственность во всех делах;
- 3) чувство нового и умение рисковать;
- 4) чувствительность и подвижность;
- 5) высокая работоспособность, постоянное стремление быть лучшим.

Сформулируйте перечень признаков слабого руководителя.

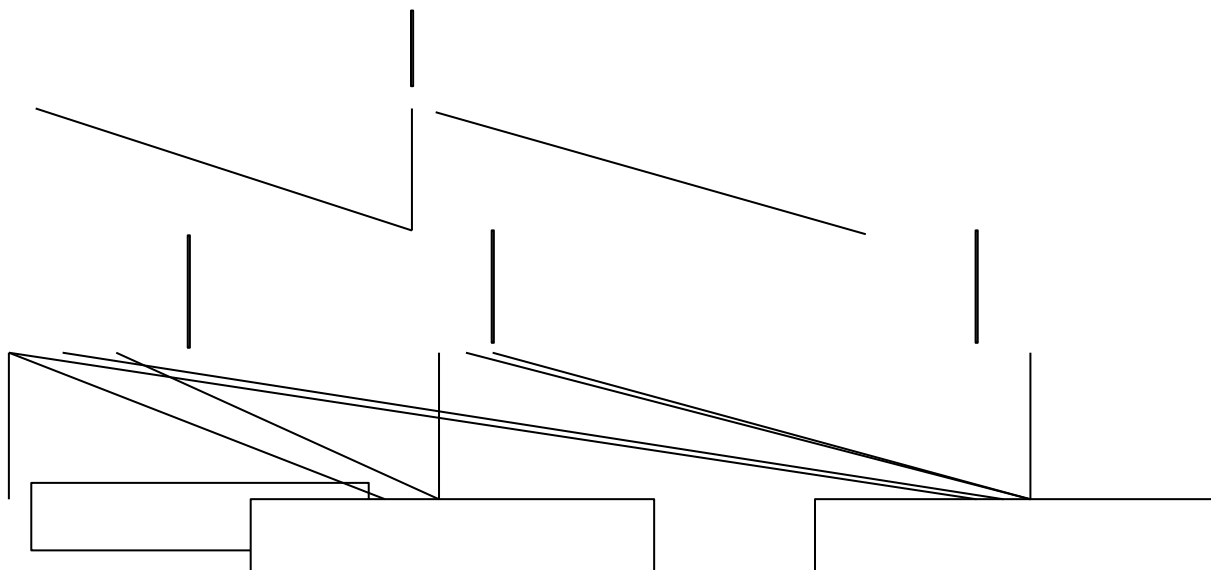
Перенос решения на завтра	
Выполнение работы наполовину	
Стремление сделать всё сразу	
Стремление сделать всё самому	
Убеждение, что вы знаете всё лучше всех	
Неумение разграничить функции	

рис. 1. Типичные ошибки руководителя

Практическое задание 2

Определите тип приведенной структуры управления организацией (рис.

2):



Практическое задание 3

В одной из московских строительных компаний был объявлен прием рабочих различных специальностей. Желающих оказалось много. При приеме на работу с претендентами беседовал менеджер по кадрам, а также руководитель соответствующего участка работы. Будущим работникам предложили зарплату, которая по нынешним временам была не такой уж и плохой. Их заверили, что через три месяца зарплата им будет повышена. Они стали добросовестно работать. Прошло уже не три месяца, а гораздо больше, но зарплату рабочим никто повышать не собирался. Самые активные поинтересовались, почему им не прибавляют обещанную надбавку. Разговор руководителя с ними был не из приятных. С ними разговаривали отрывисто, недоброжелательно да еще и пригрозили, что, если они поднимут этот вопрос снова, их здесь больше не будет.

Таковы на данный момент «волчьи» законы нашего рынка труда.

Ответьте на вопросы:

1. В чем была ошибка поступающего на работу?
2. Почему была нарушена социальная ответственность работодателя?
3. Понесет ли он ответственность за свои действия?
4. Как нужно было подойти к решению данной проблемы еще на стадии поступления на работу в эту фирму?
5. Можно ли исправить эту ситуацию? Каким образом?

Практическое задание 4

Примите правильное решение:

-) как менеджер крупного предприятия, занимающего монопольное положение в области безалкогольных напитков, приведите доводы против антимонопольного законодательства;
-) как глава комиссии по антимонопольному регулированию приведите доводы в пользу принятия антимонопольного законодательства;
-) как потребитель продукции на чью сторону вы станете в случае

опроса мнений?

Ответы:

-) экономия на масштабах производства, отлаженность действий, возможность контроля принятых решений;
-) завышенные цены, нарушение доступа к информации, замедление внедрения новшеств;
-) определить самостоятельно.

Практическое задание 5

1. Какой из стилей управления в большей мере подходит для следующих организаций, ответ обоснуйте:

- конструкторское бюро;
- банк;
- рекламное агентство;
- строительная фирма.

2. Найдите место на «управленческой решетке» следующим руководителям:

- ректор университета;
- главный диспетчер АЭС;
- начальник проектной мастерской;
- главный редактор еженедельной газеты.

Вопросы для самопроверки:

1. В чём отличие стиля управления от метода управления?
2. Какие стили управления относят к «одномерным»?
3. Перечислите основные отличия авторитарного, демократического и либерального стилей управления?
4. Какие вы знаете разновидности демократического стиля управления?
5. Каким образом на практике можно применить «решетку управления» Р. Блейка и Д. Моутона?
6. На каких трёх основных видах информации основан атрибутивный подход к выбору стиля руководства?
7. В чём основные отличия руководителя-лидера от менеджера-администратора?
8. Каковы личностные характеристики людей, которые делают их лидерами?
9. В чём состоит поведенческая теория лидерства?
10. Где вероятнее появление лидера: в маленькой или большой организациях?

Практическое задание 6

Составьте тактические приемы преодоления конфликтов, подходы к переговорам и методы их ведения, а также попробуйте найти элементы их соответствия друг другу.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое конфликт? Какие типы конфликтов вы знаете?
2. В чем суть управления конфликтными ситуациями?
3. Перечислите позитивные стороны конструктивного конфликта,

покажите разницу между конструктивным и деструктивным конфликтами?

4. Раскройте содержание основных стратегий преодоления конфликтов.
5. Что такое стресс? Какова его сущность?
6. Какие существуют методы снятия стресса?
7. Опишите основные пути предупреждения стресса.

Практическое задание 7

1. Опишите ситуации, в которых сегодня можно эффективно использовать мотивацию типа «кнута и пряника».
2. Подумайте о том, какую работу вы хотели бы получить после окончания университета. Расскажите, используя «пирамиду потребностей», почему эта работа привлекает вас.
3. Какие способы мотивации лучше всего подходят для стимулирования?
 -) быстрого выполнения задания;
 -) риска;
 -) изобретения;
 -) самостоятельности в работе;
 -) точности и аккуратности;
 -) новых идей.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое мотивация труда и каковы ее критерии?
2. Назовите основные положения теорий содержания и процесса мотивации?
3. Что лежит в основе теории Портера-Лоулера?
4. На чем основана теория ожиданий В. Врума и теория справедливости Адамса? Что такое валентность?
5. Какие процессуальные теории мотивации вы знаете? Каков их основной смысл?
6. В чем заслуги и ошибки содержательных теорий мотивации?
7. В чем суть иерархии человеческих потребностей по А. Маслоу? Сравните теорию мотивации Маслоу с теориями Альдерфера и МакКлеланда.
8. Какие теории относят к содержательным теориям мотивации? В чем их отличие от остальных и взаимосвязь друг с другом?

Практическое задание 8

Результаты деятельности предприятия за текущий год характеризуются показателями, представленными в нижеприведенной таблице 2.

Таблица 2

Основные показатели деятельности предприятия

Показатель	Значение
------------	----------

Выручка от реализации, тыс. руб.	6000
Переменные затраты, тыс. руб.	4500
Покрытие затрат, тыс. руб.	1500
Доля покрытия затрат	0,25
Фактор цены	1,333
Постоянные затраты, тыс. руб.	850
Точка безубыточности, тыс. руб.	3400

1. Определить требуемые значения на следующий год:
 - при достижении той же величины покрытия затрат (1500 тыс. руб.);
 - при сохранении постоянных затрат на том же уровне (850 тыс. руб.);
 - при снижении доли покрытия затрат (0.210).
2. Обосновать расчеты и объяснить взаимосвязи показателей.

Рекомендации к решению

Выручка от реализации (V) характеризует доход предприятия в денежной форме от реализации произведенной продукции.

Переменные затраты (З) – затраты, зависящие от объема производства.

Постоянные затраты (Зс) – это затраты, которые не зависят существенно от объема выпуска, а зависят от производственной мощности предприятия.

Покрытие затрат (Пз) – величина, которая получается после вычета переменных затрат из выручки от реализации.

Доля покрытия затрат (Дпз) – это относительная доля величины покрытия затрат в объеме выручки от реализации ($Дпз = Пз / V_p$).

Фактор цены (Фц) – это коэффициент, показывающий отдачу единицы переменных затрат ($Фц = V_p / 3_v$).

Точка безубыточности (BE) – такое состояние, когда полные затраты равны доходу, т.е. предприятие не получает прибыли, но и не несет убытков.

Вопросы для самопроверки:

1. Что представляет собой процесс производства?
2. Какие принципы организации производственного процесса вы знаете?
3. В чём основные отличия поточного, партионного и единичного метода организации производственного процесса?
4. Как называется подход к организации, предусматривающий взаимосвязь между технической системой и социальной организацией, в которой этот процесс осуществляется?
5. Какова необходимость инновационного развития предприятия?
6. Что может являться источниками инвестиций для инновационной деятельности?
7. Каковы типичные причины сопротивления реформам на предприятии?
8. Перечислите основные рекомендации по организации нововведений.

9. В чём состоит основная функция инновационного менеджмента?
10. Является ли внедрение инноваций важнейшим фактором конкурентоспособности организации?
11. Назовите основные виды деятельности инновационного менеджера?
12. Назовите основные инновационные стратегии организации, в каких случаях они применяются?
13. Какие вы знаете методы работы с персоналом при внедрении инноваций?
14. В чём заключается эффективность инновационных процессов?
15. Какие Вы знаете разновидности методов выбора инновационного проекта для реализации?

Критерии и шкала оценки практических заданий:

9-10 баллов (отлично) - Задание выполнено верно и в полном объеме. Соблюдены основные требования. Решение практического задания базируется на изученном теоретическом материале. В решении соблюдена логическая последовательность. Работа выполнена самостоятельно. Проведен правильный анализ, сделаны аргументированные выводы. Проявлен творческий подход и демонстрация рациональных способов решения конкретных задач.

7-8 баллов (хорошо) - Соблюдены основные требования. Решение практического задания базируется на изученном теоретическом материале. В решении соблюдена логическая последовательность. Работа выполнена самостоятельно. Присутствуют некоторые неточности в решении.

5-6 баллов (удовлетворительно) - Практическое задание выполнено не в полном объеме. Основные требования соблюдены с ошибками или неточностями. Произведен частичный, недостаточно аргументированный анализ, сделаны неполные выводы или отсутствуют. Показаны знания в пределах программы изучаемой дисциплины.

3-4 баллов (неудовлетворительно) - Задание выполнено неверно. В решении обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки. Основные требования не соблюдены. Работа выполнена не самостоятельно. Отсутствует логическая последовательность.

1-2 балла (неудовлетворительно) - Задание не выполнено и не представлено на проверку.

2.3 Типовые материалы для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для проведения зачета (Теоретические вопросы)

1. Определения понятий менеджмент, система, системный подход, организация, системный анализ организации, основные системные принципы.
2. Основные подсистемы менеджмента организации.
3. Методика проведения системного анализа в туризме.
4. Анализ стратегического менеджмента в туризме.
5. Анализ менеджмента маркетинга в туризме.
6. Анализ менеджмента туристической организации в области исследований и сегментации рынка туристских услуг.
7. Анализ работы менеджеров в области ценообразования туристской услуги.
8. Анализ работы менеджеров по стимулированию продвижения туристской услуги.
9. Анализ производственного менеджмента в туристской индустрии.
10. Анализ организационного управления туристической организации.
11. Оценка степени централизации – децентрализации управления.
12. Анализ организационной структуры управления туристической организации.
13. Анализ управления персоналом туристической организации.
14. Анализ менеджерской деятельности туристической организации.
15. Анализ управления логистикой туристической организации.
16. Анализ управления качеством туристской услуги.
17. Анализ антикризисного управления в туризме.
18. Анализ финансового менеджмента туристической организации.
19. Анализ эффективности менеджмента туристической организации.
20. Категории результативности менеджмента.
21. Параметры оценки качества управления туристической организацией.
22. Факторы эффективности менеджмента туристической организации.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Системный анализ в туризме» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Системный анализ в сервисе»

Компет енция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуто чный конт- роль		текущий контроль	промежуто чный конт- роль		текущий конт- роль	промежуто чный конт- роль
УК-1	Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи	Вопросы устного опроса Тестовые задания	Вопросы к зачету	Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или	Выполнение практических заданий	Решение практической задачи	Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	Выполнение практических заданий	Решение практической задачи

				объектами					
ПК-1	Знает основные функции и методы руководства экскурсионной организацией	Вопросы устного опроса	Вопросы к зачету	Умеет осуществлять руководство экскурсионной организацией	Выполнение практических заданий	Решение практической задачи	Владеет навыками управления экскурсионной организацией	Выполнение практических заданий	Решение практической задачи

Примечание

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.