

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Казанский национальный исследовательский технологический**  
**университет»**  
**КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**  
**(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)**

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УР  
Р.А. Газизов  
«28» марта 2026 г.



## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

*(наименование предмета/дисциплины)*

#### **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

*(шифр, специальность)*

#### **Специалист по туризму и гостеприимству**

*(квалификация выпускника)*

**2 года 10 месяцев**

*(нормативный срок обучения)*

Казань, 2026

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. № 1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.), и основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Составители: Галиева М.И., Сафронова Н.О.

ФОС учебной дисциплины рассмотрен и утвержден на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО «КНИТУ», Протокол №5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/Сафронова Н.О.

(ФИО)

## Содержание

	стр.
1 Паспорт ФОС	4
2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке	4
3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины	5
3.1 Формы и методы оценивания	5
3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине	6
3.3 Экзаменационные вопросы и задания (вопросы к зачету) по предмету/дисциплине	9

## 1 Паспорт ФГОС

В результате освоения учебного предмета/дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

У1. Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;

У2 Формировать организационные структуры управления;

У3 Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

3.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента;

3.2 Внешнюю и внутреннюю среду организации;

3.3 Цикл менеджмента;

3.4 Процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

3.5 Функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

3.6 Систему методов управления;

3.7 Стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;

3.8 Особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой аттестации по учебному предмету/дисциплине является экзамен.

## 2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке

2.1 В результате аттестации по учебному предмету/дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

<b>Результаты обучения: умения, знания и компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
<b>Уметь:</b>		
У1 применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения	- демонстрация интереса к будущей профессии; - самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы
У2 формировать организационные структуры управления;	- системная и качественная работа над всеми видами заданий;	Практические работы с заданиями
У3 учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	- самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы
<b>Знать:</b>		
З1 сущность и характерные черты современного менеджмента;	качественность выполненных заданий	Практические работы
З2 внешнюю и внутреннюю среду организации;	системная и качественная работа над всеми видами заданий	Практические работы с заданиями
З3 цикл менеджмента;	демонстрация интереса к будущей профессии	Практические работы
З4 процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;	системная и качественная работа над всеми видами заданий	Практические работы с заданиями
З5 функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	демонстрация интереса к будущей профессии	Практические работы
З6 систему методов управления;	качественность выполненных заданий	Практические работы
З7 стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;	самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы
З8 особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы

### 3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины

#### 3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по предмету/дисциплине ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием форм и методов контроля.

Таблица 2

Контроль и оценка освоения учебного предмета/дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебного предмета/	Формы и методы контроля		
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Промежуточная аттестация

дисциплины	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
<b>Тема 1</b> Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Практическая работа	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 35, 36, 37, 38	Практическая работа	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 35, 36, 37, 38	Экзамен	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 35, 36, 37, 38
<b>Тема 2</b> Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Практическая работа		Практическая работа			
<b>Тема 3</b> Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Практическая работа		Практическая работа			
<b>Тема 4</b> Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Практическая работа		Практическая работа			
<b>Тема 5</b> Информационные технологии в системе менеджмента продаж турпродуктов	Практическая работа		Практическая работа			
<b>Тема 6</b> Менеджер и его роль в процессе управления	Практическая работа		Практическая работа			
<b>Тема 7</b> Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом турпродукта	Практическая работа		Практическая работа			

### 3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляются преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде ответов на вопросы, ответы студентов сообщений с мультимедийными презентациями, тестирование.

3.2.1 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 1 «Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления»:

1. Сравнительная характеристика научных школ менеджмента
2. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления
3. Ф. Тейлор – основоположник теории управления

3.2.2 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 2 «Система и структура управления туризмом и гостеприимством»:

1. Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг
2. Организация как открытая система

3.2.3 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 3 «Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве»:

1. Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства
2. Разработка миссии гостиничного предприятия
3. Анализ влияния факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятия
4. Решение ситуационных задач

3.2.4 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 4 «Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства»:

1. Управление качеством турпродукта
2. Выполнение тестовых заданий

3.2.4 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 5 «Информационные технологии в системе менеджмента продаж турпродуктов»:

1. Выполнение теста
2. Решение ситуационных задач
3. Круглый стол по обучающим программам реализации турпродуктов

3.2.4 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 6 «Менеджер и его роль в процессе управления»:

1. Тест: роли менеджеров
2. Деловая ситуация: роль менеджера в построении организационной структуры предприятия
3. Деловая ситуация: качества руководителя

3.2.4 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 7 «Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом турпродукта»:

1. Тестирование
2. Деловая ситуация: инновационный процесс и коллектив работников

### **Задача №1.**

К директору приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на другом предприятии они будут получать больше и уволятся, если заработная плата не будет увеличена. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что предприятие переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель? Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель? Какие методы управления использует руководитель? Как бы поступили в этой ситуации Вы? Свои решения обоснуйте.

### Задача №2.

К руководству гостиницы приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на других предприятиях сотрудникам повысили оплату труда, и если им заработная плата не будет увеличена, то они уволятся. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что их организация переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель? Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель? Какие методы управления использует руководитель? Как бы поступили в этой ситуации Вы? Свои решения обоснуйте.

Критерии и показатели оценивания для текущего контроля:

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
5	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «отлично» - > 85 % правильных ответов
4	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «хорошо» - 69-85% правильных ответов
3	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм

		литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: "удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов
2	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов

### 3.3 Экзаменационные вопросы и задания (вопросы к зачету) по предмету/дисциплине:

1. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Подходы к определению понятия «менеджмент».
3. Научные школы управления.
4. Этапы развития менеджмента.
5. Особенности моделей управления.
6. Цели и функции менеджмента.
7. Понятие организации.
8. Сущность управленческой деятельности.
9. Организационная структура организации. Основные принципы построения организационных структур управления.
10. Линейная организационная структура управления.
11. Функциональная организационная структура управления.
12. Линейно-функциональная организационная структура управления.
13. Штабная организационная структура управления.
14. Матричная организационная структура управления.
15. Внутренняя среда организации.
16. Внешняя среда организации.
17. Цикл менеджмента.
18. Планирование в системе менеджмента.
19. Тактическое планирование.
20. Миссия организации.
21. Цели организации.
22. Анализ внешней среды организации.
23. Анализ сильных и слабых сторон организации.
24. Анализ альтернатив и выбор стратегии организации.
25. Управление реализацией стратегии и оценка стратегии.
26. Понятие мотивации.
27. Потребности и их классификация.
28. Процессуальные теории мотивации.

29. Делегирование.
30. Понятие и классификация методов управления.
31. Организационно-административные (распорядительные) методы управления.
32. Экономические методы управления.
33. Социально-психологические методы управления.
34. Управленческая информация и ее характеристика.
35. Новые информационные технологии в системе управления.
36. Типы решений.
37. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
38. Процесс принятия решений.
39. Условия эффективности принятия управленческих решений.
40. Причины, обуславливающие необходимость управленческого контроля.
41. Виды контроля в системе организационной деятельности.
42. Этапы (фазы) контроля.
43. Природа конфликта.
44. Классификация конфликтов.
45. Причины конфликтов.
46. Методы разрешения (управления) конфликтов.
47. Стресс.
48. Власть. Виды власти.
49. Способы влияния.
50. Построение взаимоотношений с партнерами.
51. Коммуникации и их разновидности.
52. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
53. Правила ведения совещаний, переговоров, бесед.
54. Сущность и особенности финансового менеджмента.
55. Основные элементы финансового менеджмента.
56. Риск. Финансовый риск.
57. Виды рисков.
58. Причины возникновения рисков.
59. Структура риск – менеджмента.
60. Управление риском.
61. Способы снижения риска.
62. Система самострахования риска.
63. Правила риск-менеджмента.