

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a484b0a8788b8722323	 МИНСБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»
Версия документа 2.1	стр. 1 из 28 Первый экземпляр КОПИЯ №

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 2 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство
фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве,
2026 год набора, очная форма обучения:

Утверждена:

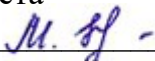
Проректор по учебной работе


 подпись

А.А. Саламатов
 И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета
 Колледжа ЧелГУ


 подпись

М.В. Найн
 И.О. Фамилия

Составитель


 подпись

В.С. Голдыгареева
 И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 3 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Оглавление

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9
3.1 Виды оценочных средств.....	9
3.2 Содержание оценочных средств.....	17
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	24
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	27

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 4 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Очная форма обучения

Семестр (семестры) изучения: 4 семестр

Форма промежуточной аттестации: экзамен

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 5 из 17	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 6 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №
	и иностранном языках	базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 7 из 17	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 8 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01	Знать: - сущность и функции менеджмента в туризме и гостеприимстве; - методы управления организацией; - основы стратегического и операционного менеджмента. Уметь: - выбирать способы решения управленческих задач; - применять методы менеджмента в профессиональной деятельности.	Раздел 1. Основы менеджмента Раздел 2. Функции управления Раздел 3. Стратегический менеджмент	4	1, 3, 8, 11, 16, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 02	Знать: - современные информационные технологии и ресурсы для управленческой деятельности; - методы сбора и анализа управленческой информации. Уметь: - использовать информационные ресурсы для управления; - анализировать и интерпретировать управленческую информацию.	Раздел 1. Основы менеджмента Раздел 2. Функции управления Раздел 4. Управление персоналом	4	4, 9, 14, 18, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 9 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

ОК 04	Знать: - основы управления персоналом; - принципы эффективной командной работы. Уметь: - организовывать работу коллектива; - взаимодействовать с коллегами и подчиненными.	Раздел 1. Основы менеджмента Раздел 4. Управление персоналом	4	10, 17, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 05	Знать: - правила оформления управленческой документации; - особенности деловой коммуникации в менеджменте. Уметь: - грамотно оформлять управленческие документы; - вести деловые переговоры и совещания.	Раздел 1. Основы менеджмента Раздел 2. Функции управления	4	2, 6, 12, 17, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 09	Знать: - профессиональную терминологию менеджмента на русском и иностранном языках; - структуру управленческой документации на иностранном языке. Уметь: - пользоваться профессиональной документацией на русском и иностранном языках; - переводить профессиональные тексты в сфере менеджмента.	Раздел 1. Основы менеджмента Раздел 2. Функции управления	4	7, 13, 16, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ПК 1.1	Знать: - методы управления продажами; - технологии управления каналами сбыта. Уметь: - управлять процессом продаж; - анализировать эффективность каналов продаж.	Раздел 2. Функции управления Раздел 3. Стратегический менеджмент	4	2, 6, 18, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ПК 1.2	Знать: - методы управления качеством обслуживания; - технологии работы с клиентами. Уметь: - управлять качеством обслуживания; - работать с обратной	Раздел 2. Функции управления Раздел 5. Управление качеством	4	5, 10, 19, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)					
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»					
Версия документа - 1		стр. 10 из 17	Первый экземпляр		КОПИЯ №
	связью от клиентов.				
ПК 1.4	Знать: - методы управления качеством услуг; - критерии оценки качества туристского продукта. Уметь: - управлять качеством обслуживания; - оценивать качество туристских услуг.	Раздел 2. Функции управления Раздел 5. Управление качеством	4	11, 15, 19, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 11 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1

Что является основной целью менеджмента в туризме и гостеприимстве?

- 1) Максимизация прибыли
- 2) Эффективное использование ресурсов для достижения целей организации
- 3) Расширение ассортимента услуг
- 4) Снижение себестоимости услуг

Запишите номер правильного ответа.

Задание 2

Какая функция менеджмента включает процесс принятия решений и постановку целей?

- 1) Организация
- 2) Планирование
- 3) Мотивация
- 4) Контроль

Запишите номер правильного ответа.

Задание 3

Какой стиль управления характеризуется минимальным участием руководителя в принятии решений?

- 1) Авторитарный
- 2) Демократический
- 3) Либеральный (попустительский)
- 4) Харизматический

Запишите номер правильного ответа.

Задание 4

Что относится к методам сбора управленческой информации?

- 1) Анкетирование
- 2) Наблюдение
- 3) Интервьюирование
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 5

Что такое управление персоналом?

- 1) Деятельность по подбору и расстановке кадров
- 2) Деятельность по мотивации и контролю персонала
- 3) Система мероприятий по эффективному использованию трудовых ресурсов

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 12 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 6 Какое из перечисленных качеств наиболее важно для менеджера в сфере гостеприимства?

- 1) Коммуникабельность
- 2) Жесткость
- 3) Консерватизм
- 4) Уступчивость

Запишите номер правильного ответа.

Задание 7

Установите соответствие между термином менеджмента и его переводом на английский язык для каждого элемента, обозначенного цифрой, выберите соответствующее понятие, обозначенное буквой.

Понятие (Цифра)	Определение (Буква)
1. Менеджмент	A. Leadership
2. Лидерство	B. Management
3. Мотивация	B. Motivation

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами (например, 1-Б, 2-А, 3-В).

Задание 8

Что такое управленческое решение?

- 1) Процесс выбора альтернативы для достижения цели
- 2) Приказ руководителя
- 3) Результат голосования
- 4) План действий

Запишите номер правильного ответа.

Задание 9

Какие информационные технологии используются в управлении гостиницей?

- 1) Системы бронирования (PMS)
- 2) Системы управления доходами (RMS)
- 3) Электронные системы документооборота
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 10

Какие методы мотивации персонала существуют в менеджменте?

- 1) Материальные

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 13 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

- 2) Административные
- 3) Социально-психологические
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 11 (

Какая стратегия управления качеством предполагает непрерывное улучшение процессов?

- 1) Контроль качества
- 2) Статистическое управление процессами
- 3) Всеобщее управление качеством (TQM)
- 4) Система «точно в срок»

Запишите номер правильного ответа.

Задание 12

Какие виды управленческих документов существуют?

- 1) Организационно-распорядительные
- 2) Информационно-справочные
- 3) Плановые
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 13

Выберите правильный перевод термина «customer service» на русский язык:

- 1) Служба доставки
- 2) Обслуживание клиентов
- 3) Управление качеством
- 4) Отдел маркетинга

Запишите номер правильного ответа.

Задание 14

Какие показатели используются для оценки эффективности управления гостиницей?

- 1) Загрузка номерного фонда
- 2) Средняя цена номера
- 3) Доход на доступный номер (RevPAR)
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 15

Что такое качество туристской услуги?

- 1) Совокупность свойств услуги, удовлетворяющих потребности потребителя
- 2) Стоимость услуги
- 3) Количество предоставляемых услуг

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 14 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4) Время предоставления услуги

Запишите номер правильного ответа.

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа

Задание 16

Дайте определение понятию «менеджмент». Запишите ответ в виде одного предложения.

Задание 17 (

Перечислите основные функции менеджмента.

Задание 18

Назовите основные каналы продаж в туризме и гостеприимстве. Укажите не менее трёх.

Задание 19

Какие критерии используются для оценки качества обслуживания в гостиничном бизнесе?

Перечислите не менее трёх.

Часть 3. Задача (кейс)

Задание 20

Прочитайте описание ситуации и выполните задание.

Ситуация: В гостинице «Комфорт» в летний период наблюдается высокий уровень загрузки номерного фонда (95%), однако уровень удовлетворенности гостей снижается. Основные жалобы гостей связаны с длительным ожиданием заселения, недостаточной скоростью работы ресторана и низкой квалификацией горничных. Руководство гостиницы планирует провести реорганизацию системы управления.

Задание:

1. Проведите анализ текущей ситуации в гостинице, используя методы управленческого анализа (SWOT-анализ).
2. Предложите управленческие решения по улучшению качества обслуживания и повышению удовлетворенности гостей.
3. Обоснуйте выбор методов мотивации персонала для повышения качества работы.

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	2	1 б - полная правильная последовательность; 0 б - остальные случаи
2.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
3.	3	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 15 из 17	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
4	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
5.	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
6.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
7.	1-Б, 2-А, 3-В	2 б - полное правильное соответствие; 1 б - одна ошибка; 0 б - остальные случаи	
8.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
9.	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
10	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
11	3	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
12	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
13	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
14	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
15	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи	
16	Менеджмент — это система планирования, организации, мотивации и контроля, направленная на эффективное достижение целей организации.	5 б - полный и точный ответ; 3 б - ответ верный, но неполный; 0 б - ответ неверный	
17	Планирование, организация, мотивация, контроль, координация.	5 б - перечислены все 5-6 этапов; 3 б - перечислены 3-4 этапа; 0 б - ответ неверный	
18	Прямые продажи (собственный сайт, бронирование по телефону), агентские продажи (турагенты, консьерж-службы), онлайн-агрегаторы (Booking, Expedia), корпоративные продажи.	5 б - перечислены все 4-5 этапов; 3 б - перечислены 3 вида; 0 б - ответ неверный	
19	Надежность, отзывчивость, профессионализм, эмпатия, материальность (внешний вид и оснащение).	5 б - перечислены 4-5 критериев; 3 б - перечислены 3 критерия; 0 б - ответ неверный	
20	1. SWOT-анализ: сильные стороны — высокая загрузка; слабые — качество обслуживания; возможности — повышение лояльности; угрозы — уход клиентов к конкурентам. 2.	10 б - предложен эффективный план действий, отражены все ключевые аспекты решения проблемы, даны конкретные предложения, выполнены расчеты; 5 б - план действий присутствует, но не все аспекты учтены или есть ошибки в расчетах;	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 16 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №
	Управленческие решения: оптимизация процессов заселения, обучение персонала, внедрение стандартов обслуживания. 3. Мотивация: материальное стимулирование (премии за качество), моральное поощрение, обучение и карьерный рост.	0 б - ответ неверный или отсутствует	

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 17 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Экзамен состоит из 3-х частей:

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 45 баллов.

2. часть – студент решает тесты открытого типа со свободным ответом, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

Всего 4 тестовых вопроса, выбранных случайным образом.

Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов.

3 часть – студент решает задачу (кейс), выбранную случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов.

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 100 баллов:

- 0-49 баллов - неудовлетворительно (оценка 2);
- 50-69 баллов - удовлетворительно (оценка 3);
- 70-90 баллов - хорошо (оценка 4);
- 91-100 баллов - отлично (оценка 5).

Общее время выполнения работы – 2 часа.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).