



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТиС



ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б.1.Б.12. МЕНЕДЖМЕНТ

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело
Профиль: Гостиничное дело
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
доцент		к. э. н., Башихев С.Д.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.

1. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-7	способность к и самоорганизации самообразованию	Теоретически е основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; Функции менеджмента, методы и стили управления, виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного персонала	Применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; Разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах	Навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности
2	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	Функции, инструменты, методы менеджмента гостиничного бизнеса; Основные процессы и явления, происходящие в системе управления гостиницами и аналогичным и средствами размещения	Адаптировать организационные структуры к актуальным задачам развития гостиницы или аналогичного средства размещения; Обосновать выбор методов управления и определить потенциальны	Навыками эффективного использования всех ресурсов, которые доступны

				е эффекты влияния на гостиницы, предполагаем ую эффективност ь	
--	--	--	--	--	--

**2. Структурно-тематический план контроля уровня освоения компетенций в части, предусмотренной рабочей программой дисциплины
«Менеджмент»**

Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства		
		форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов
Текущий контроль по блоку 1	Блок 1. Концептуальные основы менеджмента	тестирование	10	1
Текущий контроль по блоку 2	Блок 2. Функции менеджмента	тестирование	10	1
Текущий контроль по блоку 3.	Блок 3. Технологии менеджмента	тестирование	10	1
Текущий контроль по блоку 4.	Блок 4. Человеческий фактор в управлении	тестирование	10	1
Промежуточная аттестация	Экзамен	билеты	20	2

Таблица 3.2.

Структура дисциплины	Вид контроля	Индекс оценочного средства (шифр дисциплины-№п/п)
Текущий контроль (5 семестр)		
Блок 1. Концептуальные основы менеджмента		
Контроль по блоку 1.	тестирование	Б.1.Б.11.-1
Блок 2. Функции менеджмента		
Контроль по блоку 2	тестирование	Б.1.Б.11-2
Блок 3. Технологии менеджмента		
Контроль по блоку 3	тестирование	Б.1.Б.11-3
Блок 4. Человеческий фактор в управлении		

3. Оценочные средства по формам контроля

Б.1.Б.11-1 тестирование

1. Гостиничный бизнес является частью:
А. индустрии туризма и гостеприимства;
Б. индустрии развлечений;
В. рекреационного комплекса;
Г. сектора HoReCa.
2. Сущность второго этапа эволюции индустрии гостеприимства в соответствии с подходом отождествления ее развития с развитием туризма заключается:
А. в доступности путешествий небольшой части населения и ограниченным развитием
Б. предприятий размещения;
В. в становлении индустрии гостеприимства;
Г. в массовом развитии туризма и гостиничного бизнеса;
Д. в формировании индустрии отдыха.
3. Базовая классификация средств размещения ЮНВТО выделяет:
А. две категории средств размещения;
Б. три категории средств размещения;
В. четыре категории средств размещения;
Г. пять категорий средств размещения.
4. Достижение определенного темпа роста объема услуг в гостиничном бизнесе относится к:
А. стратегическим целям;
Б. тактическим целям;
В. оперативным целям;
Г. индивидуальным целям.
5. К какой группе критериев сегментации гостей коллективного средства размещения относят определение регионального гостиничного рынка:
А. культурно-географические критерии;
Б. социально-экономические критерии;
В. психоповеденческие критерии;
Г. половозрастные критерии.
6. Объектом финансового менеджмента гостиницы выступает:
финансовая служба;
А. финансовый менеджер;
Б. финансовый поток;
В. реальная финансовая деятельность гостиницы.
7. Дайте общее определение понятию менеджмент
А. Менеджмент – это управление человеческими коллективами в процессе общественного производства
Б. Менеджмент – это целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации

- В. Менеджмент – это управление производственно - хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями, хозяйственными обществами и т. д.
- Г. Менеджмент – это деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений

8. Главное содержание менеджмента – это:

- А. Обеспечение эффективной деятельности организации по достижению ее целей
- Б. Интегрированный процесс выработки решений по использованию ресурсов производственно-хозяйственной системы для достижения ее целей
- В. Организация деятельности аппарата управления производственно-хозяйственной системы
- Г. Управление производством, кадрами и финансами организации для достижения поставленных целей

9. Кто такой менеджер?

- А. Профессия, которую может освоить человек, независимо от его психофизических характеристик
- Б. Человек, прошедший специальную подготовку и добивающийся результатов посредством труда других людей
- В. Профессионал-организатор, обладающий определенной суммой знаний в сфере управления производством, технологии и экономики производства
- Г. Субъект управления, должностное лицо в организации, обладающий знаниями и навыками управления, наделенный полномочиями и ответственностью

10. Что является основными факторами развития менеджмента?

- А. Разделение и кооперация труда, технико - технологический уровень производства
- Б. Особенности и общий уровень общества, уровень развития науки и технологий
- В. Доминирующий способ общественного производства
- Г. Уровень развития информационно - технического обеспечения производства и оснащенности управленческого труда

Б.1.Б.11-2 тестирование

1. Менеджмент как наука – это:

- А. Комплекс знаний о методах и способах управления производством в производственно-хозяйственных системах
- Б. Междисциплинарная экономическая наука о способах подготовки, принятия и реализации управленческих решений в сфере производства
- В. Система методологических приемов и способов для изучения предмета науки менеджмент
- Г. Отрасль знаний со специфическим предметом и методами изучения закономерностей

2. Что выступает предметом науки менеджмент?

- А. Общественно-экономические отношения в сфере производства и распределения материальных благ
- Б. Отношения между людьми в процессе управления предприятиями и организациями
- В. Методы подготовки, принятия и реализации управленческих решений
- Г. Методы регламентации обязанностей, полномочий и ответственности в менеджменте

3. Что составляет основу методологии менеджмента?

- А. Законы, закономерности и общенаучные методы познания диалектического материализма
- Б. Экономико-статистические и социологические методы исследования
- В. Общенаучные методы анализа и синтеза, индукции и дедукции
- Г. Анкетирование, интервьюирование, социологические опросы в среде менеджмента и в трудовых коллективах

4. В каком периоде развития человеческого общества возникает менеджмент как система закономерностей и принципов управления производством?

- А. С времен, в которых возникла необходимость управления совместным трудом людей
- Б. В период формирования индустриального характера общественного производства
- В. В период формирования капиталистического способа производства и широкого использования наемного труда
- Г. Менеджмент является неотъемлемой частью информационного общества

5. Ф. Тейлор является основателем:

- А. Эмпирической теории управления
- Б. Классической теории стоимости
- В. Классической теории социально-ответственного менеджмента
- Г. Школы научного менеджмента

Тесты по менеджменту к теме: Развитие теории и практики менеджмента, особенности аграрного менеджмента

6. Основное достижение классической теории управления:

- А. Формирование системы закономерностей и принципов управления
- Б. Сглаживание противоречий между менеджментом и наемным трудом
- В. Формирование научной системы взглядов на методологию менеджмента
- Г. Создание научно обоснованной системы организации труда на капиталистическом предприятии

7. Доктрина Мэйо - это:

- А. Иерархическая теория человеческих потребностей
- Б. Ситуационный подход к управлению
- В. Теория человеческих отношений
- Г. Теория социальных систем

8. Вопрос теста по менеджменту. Какая из теорий менеджмента больше других опиралась на использование личного опыта менеджеров?

- А. Теория организационной культуры
- Б. Количественная теория менеджмента
- В. Ситуационная теория менеджмента
- Г. Теория массового обслуживания

9. Какая экономическая среда наиболее отвечает требованиям менеджмента?

- А. Индустриализированные способы производства
- Б. Рыночные механизм регулирования общественного производства
- В. Постиндустриальная стадия развития общества
- Г. Развитое информационно-техническое общество

10. Назовите наиболее важную черту современной модели менеджмента

- А. Всеобъемлющая компьютеризация процессов управления
- Б. Возрастание требований к кадровому обеспечению менеджмента
- В. Быстрое изменение организационных форм производства и управления ими
- Г. Изменение отношений между менеджментом предприятия и персоналом

Б.1.Б.11. – 3. тестирование

1. Как осуществляется текущий контроль в организации?

1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
2. Путем наблюдения за работой работников;
3. + С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
4. Путем докладов на сборах и совещаниях;
5. Вышестоящей структурой.

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

1. Специалисты;
2. Работники;

3. + Руководители;
4. Отдельные руководители;
5. Министерства.

3. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?

1. Получение высоких материальных вознаграждений;
2. + Гармонизация между трудом и капиталом;
3. Признание заслуг;
4. Постоянное повышение квалификации персонала;
5. Достижение конкурентного преимущества.

3. Какие основные группы потребностей выделил украинский ученый Туган-Барановский?

1. Физиологические и альтруистические;
2. Половые и физиологические;
3. + Физиологические, половые, симптоматические инстинкты и потребности, альтруистические;
4. Физиологические и симптоматические;
5. Физиологические, потребности в безопасности, в отношениях принадлежности, в самовыражении, в самоактуализации.

5. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?

1. Со времен появления денег;
2. Со времен возникновения организаций;
3. Со времен появления руководителя организации;
4. + Со времен зарождения организованного производства;
5. Во время буржуазных революций в Европе.

6. Как следует понимать мотивы престижа?

1. Попытки работника занять высшую должность в организации;
2. + Попытки работника реализовать свою социальную роль, взять участие в общественно важной работе;
3. Попытки работника получать высокую зарплату;
4. Попытки работника взять участие в общественной работе;
5. Попытки работника иметь влияние на других людей.

7. Какие основные группы мотивов к труду выделил украинский ученый В. Подмарков?

1. Обеспечение и признание;
2. Признание и престиж;
3. + Обеспечение, признание, престиж;
4. Обеспечение и престиж;
5. Имидж, престиж.

8. Оперативные планы разрабатываются сроком на:

1. + Полгода, месяц, декаду, неделю;
2. По рабочим дням;
3. 3-5 лет;
4. 1 год;
5. 10 лет.

9. Под планированием понимают:

1. Вид деятельности;
2. + Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
3. Перспективу развития;
4. Состояние организации;
5. Интеграцию видов деятельности.

10. Организационное планирование осуществляется:

1. Только на высшем уровне управления;
2. На высшем и среднем уровнях управления;
3. На среднем уровне управления;
4. + На всех уровнях управления;
5. Определение потребностей подчиненных.

11. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:

1. + Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;
2. Установление целей организации;
3. Определение путей и средств выполнения заданий;
4. Определение способов достижения целей организации;
5. Моделирование действий организации.

12. Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий:

1. + Концерн;
2. Картель;
3. Консорциум;
4. Корпорация;
5. Ассоциация.

13. Вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд

1. Дочернее товарищество;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Полное товарищество;
4. + Коммандитное товарищество;
5. Акционерное общество.

14. Вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостатке этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит:

1. Полное товарищество;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Коммандитное товарищество;
4. + Товарищество с дополнительной ответственностью;
5. Производственный кооператив.

15. Вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом это -:

1. Товарищество с дополнительной ответственностью;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. + Полное товарищество;
4. Коммандитное товарищество;
5. Акционерное общество.

16. Организация, которая имеет однозначные внутренние взаимосвязи жесткую регламентацию всех сторон деятельности это:

1. Первичная организация;
2. Органическая организация;
3. Вторичная организация;
5. На корпоративном уровне.

17. К средствам мотивации труда не относятся:

1. Вознаграждения;
2. Проведение производственных совещаний;
3. Повышение квалификации персонала;
4. + Обеспечение условий для самовыражения;
5. Объявление благодарности.

18. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:

1. Справедливости;
2. Потребностей;
3. Вознаграждений;
4. + Ожиданий;
5. Предположений.

19. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:

1. + Планирование, организация, мотивация, контроль;
2. Организация, планирование, контроль, мотивация;
3. Планирование, организация, контроль, мотивация;
4. Мотивация, контроль, планирование, организация;
5. Стратегия, планирование, организация, контроль.

20. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?

1. До фактического начала выполнения работ;
2. + После, выполнения запланированных работ;
3. В ходе проведения определенных работ;
4. Тогда, когда удобно руководителю;
5. После достижения поставленных целей.

21. Когда осуществляется текущий контроль в организации?

1. После выполнения определенных работ;
2. До фактического начала выполнения определенных работ;
3. + В ходе проведения определенных работ;
4. Тогда, когда удобно руководителю;
5. Тогда, когда удобно коллективу.

22. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

1. Достижение личных целей;
2. + Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
3. Исполнение принятых управленческих решений;
4. Обеспечение бесспорного влияния на подчиненного;
5. Побуждение работников к деятельности.

23. Если вам придется объяснять, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это:

1. Процесс достижения поставленных перед администрацией целей;
2. Побуждение себя к эффективной деятельности;
3. + Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей;
4. Способ влияния на персонал с целью достижения целей;
4. + Механистическая организация;
5. Динамичная организация.

24. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

1. Создание, становление, развитие, возрождение;
2. Рождение, зрелость;
3. + Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;
4. Рождение, зрелость, возрождение;

5. Создание, развитие, зрелость, старение.

25. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:

1. Потребители, конкуренты, законы;
2. + Цели, задачи;
3. Персонал, технологии;
4. Структура управления;
5. Потребители.

Б.1.Б.11-4 тестирование

1. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как "администратор"?

1. Быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу.
2. Иметь аналитический склад ума.
3. +Быть предельно объективным и полагаться на факты и логику.
4. Методичность в работе, прогнозирование будущего.

2. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?

1. Потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе.
2. Сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения.
- 3.+ Ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от ЭТОГО результата и ожидание ценности вознаграждения.
4. Гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы.

3. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители

1. Среднего уровня.
2. Низшего уровня.
3. Высшего, среднего и низшего уровня.
4. Высшего уровня.

4. Укажите, что характерно для японской компании "Сони" в отношениях между руководителями и подчиненными?

- 1+. По возможности желательно, чтобы человек всю свою жизнь остался на одном рабочем месте, где он приобретает определенный опыт, что соответственно повышает эффективность работы.
2. Отсутствие дифференцированного отношения к людям.
3. Для успешной работы в компании важно, какое учебное заведение закончил сотрудник и с какими отметками.
4. При всех положительных качествах свободы дискуссии в большой компании она нарушает режим работы.

5. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации МакКлелланда?

1. + Успех.
2. Деньги.
3. Свобода.
4. Безопасность.

6. Основные функции управления:

1. Планирование, контроль.
2. +Планирование, организация, мотивация, контроль.
3. Организация, мотивация.
4. Организация, мотивация, контроль.

7. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?

1. +Установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников.

2. Уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом
3. Принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех заинтересованных сторон.
4. Уменьшением выгоды.

8. Целью планирования деятельности организации является

1. Обоснование затрат.
2. Обоснование сроков.
3. +Определение целей, сил и средств.
4. Обоснование численности работников.

9. Что относится к категории "внутреннего вознаграждения"?

1. Зарплата.
2. Карьера.
3. Сама работа.
4. +Признание окружения.

10. Основным в управлении по целям является выработка целей

1. +Сверху вниз по цепи инстанций.
2. Снизу вверх.
3. Снизу вверх и сверху вниз.
4. По матричной схеме.

11. Для чего осуществляется делегирование своих полномочий другим руководителям?

1. + Для оптимального решения комплексной задачи.
2. Для сохранения "группового" стиля работы.
3. Для проверки квалификации подчиненных.
4. Все перечисленное.

12. Что означает "принять решение"?

1. Перебрать все возможные альтернативы.
2. + Перебрать несколько альтернатив, дающих наиболее эффективные возможности решения проблемы.
3. Отдать распоряжение о выборе возможной альтернативы.
4. Отдать распоряжение к реализации конкретного плана.

13. Каково оптимальное число подчиненных?

1. Чем больше подчиненных, тем легче работать.
2. 15 - 30 человек.
- 3.+ 7-12 человек.
4. 3-5 человек.

14. Инцидент – это:

1. + Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
2. Истинная причина конфликта;
3. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
4. То, из-за чего возникает конфликт.

15. Укажите универсальные причины социальных конфликтов

1. Неудовлетворенность потребностей;
2. Несовпадение интересов;
3. + Различия в ценностных ориентациях;
4. Все ответы верны;
5. Ни один ответ неверен.

16. На предконфликтной стадии

1. Происходит силовое конфликтное взаимодействие;
2. + Складывается структура конфликта;

3. Имеет место ненасильственное или с минимальным применением силы сбалансированное противостояние;
4. Все ответы верны;
5. Ни один ответ неверен.

17. Любые индивиды, социальные группы, организации, институты, в той или иной мере вовлеченные в конфликт, учеными называются

1. Конфликтными ресурсами;
2. Конфликтным рангом;
3. Предметом конфликта;
4. + Субъектом конфликта;
5. Конфликтным инцидентом.

18. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

1. Служебной сфере
2. Сфере общения
3. + Процессе взаимодействия
4. Личном плане

19. Служебные контакты должны строиться на...

1. + партнерских началах
2. взаимном интересе
3. личной выгоде
4. корыстном интересе

20. Переговоры - обсуждение с целью...

1. Приятного времяпрепровождения
2. + Заключение соглашения по какому-либо вопросу
3. Выяснение отношений
4. Навязывания своих условий сделки

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

- 1.1. Сущность и содержание менеджмента.
- 1.2. Развитие менеджмента.
- 1.3. Принципы и методы менеджмента
- 2.1. Характеристика функции планирования
- 2.2. Характеристика функции организации.
- 2.3. Характеристика функции мотивации.
- 2.4. Характеристика функции контроля
- 3.1. Коммуникации в менеджменте.
- 3.2. Принятие управленческих решений
- 3.3. Самоменеджмент и модель руководителя
- 4.1. Власть, влияние, лидерство в менеджменте.
- 4.2. Этика и социальная ответственность руководителя
- 4.3. Группа, групповое поведение, управление конфликтами в организации
- 4.4. Эффективность и качество менеджмента