

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбеков
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 13:07:37
Уникальный идентификатор:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f9ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Сущность и функции менеджмента в туризме и гостеприимстве	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.1), Экзамен (сем.2)
2.	Организационные структуры предприятий гостеприимства		
3.	Стили руководства и делегирование полномочий		
4.	Мотивация и контроль персонала		
5.	Управленческие решения и методы их принятия		
6.	Стратегический менеджмент гостиничного предприятия		
7.	Управление качеством и организационная культура		
8.	Управление изменениями и антикризисное управление		
9.	Инструменты стратегического анализа (SWOT, модель Портера, BSC)		
10.	Оценка эффективности менеджмента предприятия		

ОПЦ.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.1)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.2)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
Зачёт (сем.1)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под менеджментом в туризме и гостеприимстве?

- а) система управления деятельностью предприятия для достижения поставленных целей
- б) исключительно бухгалтерский учёт
- в) технология приготовления блюд
- г) технология строительства зданий

2. Какая функция менеджмента предполагает постановку целей и определение путей их достижения?

- а) планирование
- б) мотивация
- в) контроль
- г) координация без планирования

3. Что относится к функциям менеджмента, помимо планирования?

- а) организация, мотивация, контроль
- б) исключительно бухгалтерский учёт
- в) продажа товаров
- г) производство продукции

4. Какой уровень управления отвечает за оперативное руководство подразделением гостиницы (например, службой приёма)?

- а) менеджер среднего звена (руководитель службы)
- б) собственник предприятия
- в) клиент отеля
- г) поставщик оборудования

5. Что понимается под организационной структурой предприятия гостеприимства?

- а) совокупность подразделений и взаимосвязей между ними, обеспечивающих выполнение функций предприятия
- б) архитектурный план здания
- в) меню ресторана
- г) расписание работы транспорта

6. Какой стиль руководства предполагает единоличное принятие решений руководителем без учёта мнения коллектива?

- а) авторитарный стиль
- б) демократический стиль
- в) либеральный стиль
- г) коллегиальный стиль с полным делегированием

7. Что понимается под делегированием полномочий в менеджменте?

- а) передача части задач и ответственности от руководителя подчинённым
- б) полный отказ руководителя от каких-либо функций
- в) выполнение всех задач исключительно руководителем лично
- г) передача полномочий клиентам предприятия

8. Какая функция менеджмента связана с проверкой соответствия фактических результатов запланированным?

- а) контроль
- б) мотивация
- в) делегирование
- г) продажа услуг

9. Что понимается под мотивацией персонала в менеджменте?

- а) совокупность способов побуждения сотрудников к эффективному труду
- б) исключительно наказание за ошибки
- в) отказ от какого-либо взаимодействия с персоналом
- г) снижение заработной платы без объяснений

10. Какой метод управления предполагает материальное стимулирование сотрудников (премии, бонусы)?

- а) экономический метод управления
- б) административный метод без учёта мотивации
- в) метод игнорирования персонала
- г) метод, основанный исключительно на критике

11. Что понимается под целеполаганием в управлении предприятием туризма?

- а) процесс определения конкретных, измеримых целей деятельности предприятия
- б) случайный выбор направления деятельности

- в) отказ от постановки каких-либо целей
- г) копирование целей конкурентов без анализа собственной ситуации

12. Какой принцип управления предполагает единство распорядительства (единоначалие)?

- а) принцип единоначалия
- б) принцип полной анархии в управлении
- в) принцип отсутствия иерархии
- г) принцип коллективной безответственности

13. Что относится к формам организации труда персонала гостиничного предприятия?

- а) сменный график работы, распределение обязанностей по должностям
- б) отсутствие какого-либо графика работы
- в) хаотичное распределение задач без учёта должностей
- г) полное отсутствие организации труда

14. Какая функция менеджмента предполагает согласование действий различных подразделений предприятия?

- а) координация
- б) исключительно контроль без взаимодействия подразделений
- в) продажа услуг клиентам
- г) бухгалтерский учёт

15. Что понимается под управленческим решением?

- а) выбор руководителем варианта действий для решения возникшей проблемы или достижения цели
- б) случайное действие без анализа ситуации
- в) исключительно техническая операция
- г) решение, принимаемое только клиентом

16. Какой метод принятия управленческих решений предполагает коллективное обсуждение проблемы?

- а) метод мозгового штурма (коллегиальное обсуждение)
- б) метод единоличного решения без обсуждения
- в) метод игнорирования проблемы
- г) метод случайного выбора без анализа

17. Что относится к качествам эффективного менеджера в сфере гостеприимства?

- а) лидерские качества, коммуникабельность, стратегическое мышление
- б) исключительно физическая сила
- в) отсутствие необходимости в профессиональных знаниях
- г) равнодушие к результатам работы предприятия

18. Какая форма контроля предполагает проверку результатов работы по итогам определённого периода?

- а) итоговый (заключительный) контроль
- б) отсутствие контроля вообще
- в) контроль исключительно по внешнему виду сотрудников
- г) контроль, проводимый только клиентами

19. Что понимается под управлением персоналом гостиничного предприятия?

- а) деятельность по подбору, обучению, мотивации и оценке сотрудников предприятия
- б) исключительно бухгалтерский учёт заработной платы
- в) управление номерным фондом отеля
- г) управление финансовыми потоками без учёта персонала

20. Какая итоговая цель менеджмента на предприятии туризма и гостеприимства?

- а) эффективное достижение целей предприятия при рациональном использовании ресурсов
- б) хаотичное функционирование предприятия без целей
- в) снижение качества обслуживания клиентов
- г) отказ от планирования деятельности

Критерии оценивания (Зачёт (сем.1)):

Количество правильных ответов	Оценка
11–20	зачтено
0–10	не зачтено

Ключи к тесту (Зачёт (сем.1))

[illegible][illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
Экзамен (сем.2)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под стратегическим менеджментом гостиничного предприятия?
 - а) управление, направленное на достижение долгосрочных целей предприятия с учётом изменений внешней среды
 - б) управление исключительно текущими операционными задачами
 - в) отказ от какого-либо планирования
 - г) управление, ограниченное одним рабочим днём
2. Какой инструмент стратегического анализа используется для оценки сильных и слабых сторон предприятия, возможностей и угроз?
 - а) SWOT-анализ
 - б) бухгалтерский баланс
 - в) меню ресторана
 - г) расписание работы персонала
3. Что понимается под организационной культурой предприятия гостеприимства?
 - а) система ценностей, норм и традиций, разделяемых сотрудниками предприятия
 - б) архитектурный стиль здания
 - в) финансовая отчётность предприятия
 - г) перечень оказываемых услуг
4. Какой метод управления качеством предполагает постоянное совершенствование процессов на основе анализа данных?
 - а) метод непрерывного улучшения (Kaizen, TQM)
 - б) метод игнорирования проблем качества
 - в) метод разового контроля без последующих изменений
 - г) метод, не предполагающий анализа данных
5. Что относится к функциям управления изменениями на предприятии гостеприимства?

- а) планирование, внедрение и закрепление организационных изменений
- б) отказ от каких-либо изменений
- в) хаотичное внедрение изменений без анализа
- г) исключительно увольнение сотрудников при любых изменениях

6. Какой показатель КРІ часто используется для оценки эффективности работы отдела продаж туристского предприятия?

- а) объём продаж и конверсия обращений в сделки
- б) количество сотрудников отдела
- в) площадь офиса отдела
- г) цвет формы сотрудников

7. Что понимается под управлением проектами в туристской индустрии?

- а) планирование, организация и контроль реализации конкретного проекта (например, открытие нового отеля)
- б) исключительно бухгалтерский учёт текущей деятельности
- в) отказ от планирования новых инициатив
- г) управление исключительно личными делами руководителя

8. Какая модель управления персоналом ориентирована на развитие потенциала каждого сотрудника?

- а) модель управления, ориентированная на человеческий капитал
- б) модель, игнорирующая развитие персонала
- в) модель, основанная исключительно на наказаниях
- г) модель, не предусматривающая обучение персонала

9. Что относится к антикризисному управлению предприятием туризма и гостеприимства?

- а) комплекс мер по преодолению кризисной ситуации и восстановлению устойчивости предприятия
- б) полное игнорирование кризиса
- в) немедленная ликвидация предприятия при любых трудностях
- г) отказ от анализа причин кризиса

10. Какой инструмент используется для анализа конкурентной среды предприятия (модель пяти сил)?

- а) модель конкурентных сил М. Портера
- б) бухгалтерский баланс
- в) меню ресторана
- г) расписание работы транспорта

11. Что понимается под системой сбалансированных показателей (BSC) в управлении предприятием?

- а) инструмент стратегического управления, увязывающий финансовые и нефинансовые показатели деятельности
- б) исключительно финансовый отчёт
- в) список сотрудников предприятия
- г) меню завтрака в отеле

12. Какая форма управления предполагает передачу части функций предприятия внешним исполнителям?

- а) аутсорсинг
- б) полный отказ от использования внешних исполнителей
- в) исключительно собственное исполнение всех функций без исключения
- г) ликвидация предприятия

13. Что относится к элементам системы внутреннего контроля на предприятии гостеприимства?

- а) регламенты, процедуры проверки и распределение ответственности
- б) отсутствие какой-либо системы контроля
- в) исключительно устные договорённости без документального оформления
- г) полное отсутствие ответственности сотрудников

14. Какой стиль лидерства предполагает вовлечение сотрудников в процесс принятия решений?

- а) демократический (партисипативный) стиль
- б) авторитарный стиль без учёта мнений сотрудников
- в) попустительский стиль без какого-либо руководства
- г) стиль, основанный исключительно на страхе

15. Что понимается под управлением изменениями организационной структуры при расширении сети отелей?

- а) пересмотр и адаптация структуры управления с учётом роста масштаба деятельности
- б) сохранение прежней структуры без учёта изменений масштаба
- в) отказ от какого-либо управления структурой
- г) полная ликвидация структуры управления

16. Какая мера способствует эффективному управлению сезонными колебаниями спроса в туризме?

- а) гибкое планирование персонала и ценовая политика, учитывающая сезонность
- б) игнорирование сезонных колебаний
- в) неизменная цена и штат персонала независимо от сезона
- г) отказ от анализа спроса

- а) рентабельность, загрузка номерного фонда, удовлетворённость клиентов
- б) исключительно количество сотрудников
- в) площадь территории предприятия
- г) цвет вывески предприятия

- а) диаграмма Ганта (график реализации задач)
- б) меню ресторана
- в) бухгалтерский баланс
- г) расписание погоды

- а) последовательность этапов планирования, организации, мотивации и контроля, повторяющихся в процессе управления
- б) одновременное действие без повторения
- в) хаотичный набор случайных действий
- г) исключительно финансовая операция

- а) обеспечение устойчивого развития предприятия и высокого качества обслуживания клиентов через эффективное управление ресурсами
- б) хаотичное управление без целей и анализа
- в) снижение качества услуг ради экономии
- г) отказ от адаптации к изменениям рынка

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

[illegible]

