

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
«Менеджмент в сфере обслуживания»**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)  
Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**фонда оценочных средств (оценочных материалов)**

**Разработчик:**

Королев А.В., доцент каф. ТИГ, к.т.н, доцент  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

## 1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины (модуля), а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

Полные наименования компетенций *и индикаторов их достижения* представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

## 2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

### Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. С какой научной школой управления связывают имена Ф. Тейлора, Ф. и Л. Гилберт, Г. Ганта?

- а) школа «научного управления»
- б) классическая (административная) школа управления
- в) школа человеческих отношений и школа поведенческих наук

2. На чем основан метод SWOT-анализ для оценки стратегического состояния предприятия?

- а) на выявлении сильных и слабых сторон организации, внешних угроз и возможностей
- б) на постановке вопросов и ответов по факторам внешней и внутренней среды организации
- в) реалистическое описание того, какие тенденции могут проявиться в той или иной организации в будущем

3. Что предполагает стратегия роста?

- а) определение целей от достигнутого уровня
- б) установление ежегодного значительного превышения уровня развития над уровнем предыдущего года
- в) установление уровня ниже достигнутого в прошлом (базисном) периоде
- г) сочетание альтернативных вариантов

4. К какому виду стратегий относится стратегия оперативного реагирования?

- а) глобальному
- б) корпоративному
- в) функциональному

5. В чем сущность стратегии не связанной диверсификации?

- а) предполагает наличие существенных стратегических соответствий между сферами бизнеса
  - б) предполагает, что сферы бизнеса, находящиеся в их портфеле имеют слабые стратегические соответствия
- в) относят комплекс мероприятий по удержанию и приобретению конкурентных преимуществ упреждающего характера

6. Какая организация носит название централизованной?

- а) организации, в которых произошло объединение из отдельных отделов и секторов
- б) организации, в которых руководство оставляет за собой большую часть полномочий для принятия важных решений
- в) организации, в которых полномочия распределены по нижестоящим уровням управления

7. Какой тип связи характеризуется передачей управленческого воздействия в виде набора конкретных функций или процедур, не включающих административные функции

- а) линейная связь
- б) функциональная связь
- в) нет ответа

8. Какое определение соответствует комитету?

- а) группа, состоящая из руководителя и его непосредственных подчиненных, находящихся в зоне его контроля
- б) группа, состоящая из сотрудников, работающих над выполнением одного задания
- в) группа, созданная внутри организации, которой делегированы полномочия для выполнения какого-либо задания

9. В чем смысл модели Портера-Лоулерла?

- а) сосредотачивается внимание на том, почему люди выбирают определенную линию поведения и объяснить такой выбор
- б) базируется на принципе, что можно изменить поведение путем подкрепления его желательных проявлений и игнорирования нежелательных
- в) состоит в том, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и сравнивают его с вознаграждением других людей за аналогичную работу
- г) представляет собой комплексную процессуальную теорию мотивации, включающую элементы теории ожиданий и теории справедливости

10. Какой вид контроля способствует мотивации, т.е. обеспечивает справедливое вознаграждение?

- а) предварительный
- б) текущий
- в) заключительный

### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)**

1. Как называется тип власти, считающийся наиболее эффективным, при условии обладания руководителем определенных ресурсов?

- а) власть, основанная на принуждении
- б) власть, основанная на вознаграждении
- в) традиционная власть

2. Какой из графиков работы разрешает менять продолжительность рабочего дня, но при этом необходимо работать 40 часов в неделю?

- а) гибкий цикл
- б) скользящий график
- в) переменный день

3. Что такое управленческие отношения, реализующиеся как информационные связи при организации производства и управлении и им?

- а) элементы управления
  - б) предмет рассмотрения теории управления
  - в) процесс управления
4. В какой из организационных структур принцип единоначалия соблюдается в наибольшей степени?
- а) линейной
  - б) линейно-функциональной
  - в) матричной или матрично-штабной
5. В какой из организационных структур слабая ориентация на социальный результат?
- а) линейной
  - б) линейно-функциональной
  - в) матричной или матрично-штабной
6. Как называется один из основных элементов процесса коммуникаций представляющий лицо, которому адресуется передаваемое сообщение?
- а) отправитель
  - б) сообщение
  - в) канал связи
  - г) получатель
7. В каком из видов коммуникационных систем мораль членов организации высокая?
- а) последовательная
  - б) всеерная
  - в) круговая
8. Какой из моментов, в стратегии разрешения конфликтов, нужно предпринять, если цель не очень важна?
- а) уклонение
  - б) доминирование
  - в) капитулянтство
9. К каким методам менеджмента относятся такие критерии, как выгода, вознаграждение, инициатива?
- а) организационным
  - б) административным
  - в) экономическим
  - г) социально-психологическим
10. Для чего используется метод системного анализа «дерево целей»?
- а) для выявления и структуризации трудно понимаемых проблем, характеризующих взаимосвязи
  - б) эффективный способ анализа целей и задач организации
  - в) эффективный способ поэтапного выбора решений

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)**

1. С какой научной школой управления связывают имена А. Файоль, Л. Урвик, Д. Муни?
- а) школа «научного управления»

- б) классическая (административная) школа управления
- в) школа человеческих отношений и школа поведенческих наук

2. На чем основан метод ключевых вопросов, для оценки стратегического состояния предприятия?

- а) на выявлении сильных и слабых сторон организации, внешних угроз и возможностей
- б) на постановке вопросов и ответов по факторам внешней и внутренней среды организации
- в) реалистическое описание того, какие тенденции могут проявиться в той или иной организации в будущем

3. Что предполагает стратегия сокращения?

- а) определение целей от достигнутого уровня
- б) установление ежегодного значительного превышения уровня развития над уровнем предыдущего года
- в) установление уровня ниже достигнутого в прошлом (базисном) периоде
- г) сочетание альтернативных вариантов

4. К какому виду стратегий относится стратегия связанной диверсификации?

- а) глобальному
- б) корпоративному
- в) функциональному

5. В чем сущность стратегии наступательной стратегии?

- а) предполагает наличие существенных стратегических соответствий между сферами бизнеса
- б) предполагает, что сферы бизнеса, находящиеся в их портфеле имеют слабые стратегические соответствия
- в) относят комплекс мероприятий по удержанию и приобретению конкурентных преимуществ упреждающего характера

6. Какая организация носит название децентрализованной?

- а) организации, в которых произошло разделение на отдельные отделы и сектора
- б) организации, в которых руководство оставляет за собой большую часть полномочий для принятия важных решений
- в) организации, в которых полномочия распределены по нижестоящим уровням управления

7. Какая из перечисленных организационных структур сокращает дублирование каких-либо функций в аппарате управления?

- а) функциональная организационная структура
- б) дивизиональная организационная структура
- в) проектная организационная структура

8. Кто из перечисленных ученых предложил двухфакторную теорию мотивации?

- а) А. Маслоу
- б) Ф. Герцберг
- в) Д. Мак-Клелланд

9. Какая из теорий сосредотачивает внимание на том, почему люди выбирают определенную линию поведения и объяснить такой выбор?

- а) теория ожиданий
- б) теория подкреплений
- в) теория справедливости
- г) модель Портера-Лоулера

10. Что такое власть?

- а) способность оказать влияние на отдельные личности, группы, направляя их усилия на достижение целей организации
- б) поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого
- в) возможность влиять на поведение других лиц

### **3. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)**

1. Как называется тип власти, когда человек выполняет рекомендации начальника, потому что так принято?
  - а) власть, основанная на принуждении
  - б) власть, основанная на вознаграждении
  - в) традиционная власть
2. Какой из графиков работы требует присутствия работников в общее время?
  - а) очень гибкий график
  - б) скользящий график
  - в) переменный день
3. Что такое сбор, переработка и передача информации, используемой для выработки решений?
  - а) элементы управления
  - б) предмет рассмотрения теории управления
  - в) процесс управления
4. В какой из организационных структур квалификационные требования к руководителю самые высокие?
  - а) линейной
  - б) линейно-функциональной
  - в) матричной или матрично-штабной
5. В какой из организационных структур ориентация на социальный результат зависит от приоритетности управления?
  - а) линейной
  - б) линейно-функциональной
  - в) матричной или матрично-штабной
6. Что относят к психологическим различиям в восприятии?
  - а) интерпретация одной и той же информации в зависимости от образования, жизненного опыта, круга интересов, эмоционального состояния
  - б) слова-символы, используемые для кодирования, могут иметь разные значения для разных людей в зависимости от профессии, статуса, должности
  - в) выражение лица, позы, жесты способные существенно изменять смысл произносимых слов
7. К какой функциональной роли относят людей, которые решают вопросы развития, деятельности предприятия, руководят принятием и реализацией решений?

- а) руководители
- б) специалисты
- в) вспомогательный персонал

8. Какой из моментов, в стратегии разрешения конфликтов, нужно предпринять, если цель важна и первостепенна?

- а) уклонение
- б) доминирование
- в) капитулянство

9. К каким методам менеджмента относятся такие критерии, как моральный климат, саморегулирование?

- а) организационным
- б) административным
- в) экономическим
- г) социально-психологическим

10. Для чего применяется «дерево решений»?

- а) для выявления и структуризации трудно понимаемых проблем, характеризующих взаимосвязи
- б) эффективный способ анализа целей и задач организации
- в) эффективный способ поэтапного выбора решений

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)**

1. С какой научной школой управления связывают имена М. Фоллетт, Э. Мейо, А. Мослоу?

- а) школа «научного управления»
- б) классическая (административная) школа управления
- в) школа человеческих отношений и школа поведенческих наук

2. На чем основан метод сценариев для оценки стратегического состояния предприятия?

- а) на выявлении сильных и слабых сторон организации, внешних угроз и возможностей
- б) на постановке вопросов и ответов по факторам внешней и внутренней среды организации
- в) реалистическое описание того, какие тенденции могут проявиться в той или иной организации в будущем

3. Что предполагает стратегия сочетания (комбинированная стратегия)?

- а) определение целей от достигнутого уровня
- б) установление ежегодного значительного превышения уровня развития над уровнем предыдущего года
- в) установление уровня ниже достигнутого в прошлом (базисном) периоде
- г) сочетание альтернативных вариантов

4. К какому виду стратегий относится стратегия несвязанной диверсификации?

- а) глобальному
- б) корпоративному
- в) функциональному

5. В чем сущность оборонительной стратегии?

- а) предполагает наличие существенных стратегических соответствий между сферами бизнеса
- б) относят мероприятия носящие характер реакции



в) относят комплекс мероприятий по удержанию и приобретению конкурентных преимуществ упреждающего характера

6. Чем характерны бюрократические организационные структуры?

- а) высокая степень разделения труда, развитая иерархия управления, нормы и правила поведения
- б) эффективно реагируют на происходящие изменения
- в) оба ответа правильные

7. Какая из перечисленных организационных структур неизбежно приводит к дублированию каких-либо функций управления в каждом отделении?

- а) функциональная организационная структура
- б) линейно-функциональная организационная структура
- в) дивизиональная организационная структура

8. Кто из перечисленных ученых предложил теорию человеческих потребностей?

- а) А. Маслоу
- б) Ф. Герцберг
- в) Д. Мак-Клелланд

9. Какая из теорий базируется на принципе, что можно изменить поведение путем подкрепления его желательных проявлений и игнорирования нежелательных?

- а) теория ожиданий
- б) теория подкреплений
- в) теория справедливости
- г) модель Портера-Лоулера

10. Что такое влияние?

- а) способность оказать влияние на отдельные личности, группы, направляя их усилия на достижение целей организации
- б) поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого
- в) возможность влиять на поведение других лиц

### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)**

1. Как называется тип власти, подчиненный принимает на веру ценность знаний руководителя, так как верит в него?

- а) власть, основанная на харизме
- б) экспертная власть
- в) традиционная власть

2. Какой из графиков работы позволяет менять не только часы, но и расположение работы?

- а) очень гибкий график
- б) скользящий график
- в) гибкое размещение

3. Что такое цель управления?

- а) это относящееся к будущему желаемое состояние объекта управления - организации
- б) это процесс достижения результата или цели

в) это существующие в природе и обществе предметы или действия, включенные в систему целенаправленной деятельности и обеспечивающие получение определенного результата

4. В какой из организационных структур число уровней в иерархии самое высокое?

- а) линейной
- б) линейно-функциональной
- в) матричной или матрично-штабной

5. Какой из типов контроля охватывает все сферы деятельности и позволяет сравнить плановые расходы с фактическими?

- а) финансовый контроль
- б) административный контроль
- в) хозяйственный контроль

6. Что относят к семантическим барьерам?

- а) интерпретация одной и той же информации в зависимости от образования, жизненного опыта, круга интересов, эмоционального состояния
- б) слова-символы, используемые для кодирования, могут иметь разные значения для разных людей в зависимости от профессии, статуса, должности
- в) выражение лица, позы, жесты способные существенно изменять смысл произносимых слов

7. К какой функциональной роли относят людей, которые участвуют в подготовке решений и их реализации?

- а) руководители
- б) специалисты
- в) вспомогательный персонал

8. Какой из моментов, в стратегии разрешения конфликтов, нужно предпринять, если отношения в коллективе важнее целей соперников?

- а) уклонение
- б) доминирование
- в) капитулянство

9. Какое из определений соответствует нормативной численности персонала?

- а) установленная методическими рекомендациями на основе анализа разделения труда в сфере управления и обслуживания
- б) численность официально работающих на предприятии людей
- в) численность персонала, осуществляющего трудовую деятельность на предприятии

10. Какой из методов системного анализа используется для выявления и структуризации трудно понимаемых проблем, характеризующих взаимосвязи?

- а) дерево анализа проблем
- б) дерево целей
- в) дерево решений

**4. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся (защиты курсовой работы (проекта)) по дисциплине (модулю)**

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)**

1. С какими именами ученых связывают школу «научного управления»?
2. На чем основан метод модель пяти сил для оценки стратегического состояния предприятия?
3. Какая из стратегий является наиболее рискованной?
4. К какому виду стратегий относится стратегия откачки капитала и ликвидации?
5. Какая из стратегий состоит в установлении оптимального значения объема производства, продвижения и сбыта?
6. Чем характерны адаптивные организационные структуры?
7. Какое принципиальное отличие характерно для дивизиональной структуры организации?
8. Кто из перечисленных ученых предложил теорию мотивации где решающую роль начинают играть потребности высшего порядка?
9. Какая из теорий состоит в том, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и сравнивают его с вознаграждением других людей за аналогичную работу?
10. Что такое лидерство?
11. Как называется тип власти, подчиненный выполняет распоряжения руководителя, потому что чувствует к нему влечение?
12. Что представляет собой перманентный вид частичного найма работников?
13. Что такое деятельность в менеджменте?
14. В какой из организационных структур функциональная направленность сильная, но менее разнообразная?
15. Какой из типов контроля ведется на всех уровнях управления фирмой и призван оценивать деятельность сотрудников?
16. Что относят к невербальным символам?
17. К какой функциональной роли относят людей, осуществляющих информационное обслуживание аппарата управления?
18. Какая тактика разрешения конфликтов может применяться для выигрыша времени?
19. Какое из определений соответствует списочной численности персонала?
20. Какой из методов системного анализа используется как эффективный способ анализа целей и задач организации?

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)**

1. С какими именами ученых связывают классическую (административную) школу управления?
2. На чем основан метод SPACE для оценки стратегического состояния предприятия?
3. Какая из стратегий является наименее рискованной?
4. К какому виду стратегий относится стратегия изменения курса и реструктуризации?
5. Какая из стратегий основана на производстве обширной номенклатуры товаров одного функционального назначения для привлечения большего числа потребителей?
6. Какие типы организационных структур обычно относят к бюрократическим?
7. Какое принципиальное отличие характерно для проектной структуры организации?
8. Какая из теорий мотивации разработана А. Маслоу?
9. Какая из теорий представляет собой комплексную процессуальную теорию мотивации, включающую элементы теории ожиданий и теории справедливости?
10. Как называется способность оказывать влияние на отдельные личности, группы, направляя их усилия на достижение целей организации?
11. Что представляет собой гибкий график работы?

12. Что представляет собой вид частичного найма работников – разделение места?
13. Что такое средства достижения в менеджменте?
14. В какой из организационных структур функциональная направленность сильная и самая разнообразная?
15. Как называется тип контроля результаты которого позволяют сделать выводы о необходимости повышения квалификации, изменения заработной платы сотрудника?
16. Как называется процесс позволяющий, из общего потока информации, направлять получателю только те сообщения, которые касаются только его?
17. Какую функциональную роль играют руководители?
18. Какая тактика разрешения конфликтов может применяться при необходимости быстрого реагирования?
19. Какое из определений соответствует явочной численности персонала?
20. Какой из методов системного анализа используется как эффективный способ поэтапного выбора решений

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)**

1. С какими именами ученых связывают школу человеческих отношений и школу поведенческих наук?
2. Какой метод оценки стратегического состояния организации основан на выявлении сильных и слабых сторон организации, внешних угроз и возможностей?
3. Какая из стратегий предполагает определение целей от достигнутого уровня?
4. К какому виду стратегий относится стратегия международной диверсификации?
5. Какая из стратегий предполагает обслуживание относительно узкого сегмента потребителей с особыми потребностями?
6. Какие типы организационных структур обычно относят к бюрократическим?
7. Какое принципиальное отличие характерно для матричной структуры организации?
8. Какая из теорий мотивации разработана Ф. Герцбергом?
9. Сколько человек считаются оптимальным размером группы?
10. Как называется поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого?
11. Что представляет собой сжатая неделя работы?
12. Что представляет собой вид частичного найма работников – разделение работы?
13. Назовите одно из предложенных определений относящееся к будущему желаемое состояние объекта – организации?
14. В какой из организационных структур адаптивность в связи с изменениями цели отсутствует?
15. Как называется тип контроля, который проводится с целью оценки деятельности фирмы или отдельных ее подразделений?
16. Как называется процесс возникающий от недостатка средств связи и обработки информации или избыточности информационных потоков?
17. Какую функциональную роль играют специалисты?
18. Какая тактика разрешения конфликтов может применяться в тех случаях, когда сближение невозможно?
19. Как называется численность персонала установленная методическими рекомендациями на основе анализа разделения труда в сфере управления и обслуживания?
20. Как называется модель, которая представляет увеличенную или уменьшенную копию объекта или системы?