

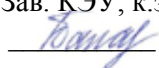
Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 20.09.2024 12:55:39  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1ff10c8e5199

*Приложение 6*  
*к основной профессиональной образовательной программе*  
*по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент*  
*направленность (профиль) программы*  
*Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса*



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В.ПЛЕХАНОВА

**Кафедра экономики и управления**

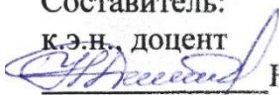
УТВЕРЖДЕНО  
Протоколом заседания кафедры  
экономики и управления  
от « 28 » марта 2019 № 9  
Зав. КЭУ, к.э.н., доц.  
 И.В. Балашова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДВ.03.02.05 МЕНЕДЖМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ГОСТИНИЧНЫХ И ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ  
для студентов приема 2020 г.**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса»**

**Уровень высшего образования Бакалавриат  
Программа подготовки прикладной бакалавриат**

Составитель:  
к.э.н., доцент  
 Н.В. Демьянченко

Краснодар  
2019

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ...5</b>	<b>5</b>
<b>5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ.....6</b>	<b>6</b>
<b>6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>10</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>10</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ:.....</b>	<b>13</b>
1. Комплект тестов (тестовых заданий) для входного контроля	
2. Комплект тестов (тестовых заданий) по дисциплине	
3. Вопросы для устного опроса (собеседования)	
4. Индивидуальные задания	
5. Кейс-задания	
6. Темы рефератов и эссе	
7. Деловая игра	
8. Вопросы и задания для подготовки к экзамену	
9. Образец экзаменационного билета	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса».

ФОС входит в состав ОПОП ВО.

ФОС по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» представляет собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения студентами установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

ФОС по дисциплине используется при диагностическом тестировании входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости (контроля самостоятельной работы) студента и промежуточной аттестации студентов по дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин, таких как «Маркетинг продукции и услуг», «Деловая культура в ресторанном бизнесе», «Технология и организация рабочих процессов на предприятиях» и др.

Виды оценочных средств, представленные в ФОС по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий», соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане дисциплины.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Целью** ФОС является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

**Задачи** ФОС по дисциплине:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

- управление достижением целей реализации ОПОП ВО, определенных в виде набора общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций выпускников, указанных в ФГОС ВО;

- оценка достижений студентов в процессе изучения дисциплины для обеспечения успешной профессиональной деятельности;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;

- усвоение студентами теоретических знаний и выработка практических навыков, умений и компетенций по анализу и формированию продуктивного поведения индивидуумов, групп и организации в целом, их применение для эффективного управления организацией.

Главное назначение ФОС состоит в том, чтобы сделать контроль знаний студентов постоянным и неотъемлемым элементом учебного процесса, оценить степень сформированности компетенций обучающихся, обеспечить осуществление предупреждающих/корректирующих мероприятий в процессе изучения дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий».

Основными требованиями, предъявляемыми к оценочным средствам, являются предметная направленность, структурное единство, соответствие содержания объекту оценивания.

Внедрение фонда оценочных средств в образовательную деятельность призвано обеспечить реализацию процедур объективной оценки уровня знаний и умений обучающихся, компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Изучение учебной дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» направлено на формирование следующих профессиональных компетенций:

**ПК-7** - владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;

**ПК- 10** - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	Формируемые компетенции (коды компетенций)	
	ПК-7	ПК-10
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b> Тема 1 Особенности функционирования гостиничного комплекса Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг	+	+
<b>Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b> Тема 3. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	+	+
<b>Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b> Тема 5. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами Тема 6. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм	+	+

#### 4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ»

Таблица 2

Контролируемые разделы, темы в соответствии с РПД	Код контролируемой компетенции	Оценочные средства		
		Тестовые задания, кол-во	Другие оценочные средства	
			Вид	Кол-во
<b>Входной контроль</b>				
Диагностическое тестирование уровня подготовки обучающихся	ПК-7, ПК-10	20	Комплект тестов (тестовых заданий)	1
<b>Текущий контроль</b>				
Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм Тема 1 Особенности функционирования гостиничного комплекса	ПК-7, ПК-10	15	Комплект тестов (тестовых заданий) устн. опрос, реферат кейс	4
Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг	ПК-7, ПК-10	15	Комплект тестов (тестовых заданий) устн. опрос, кейс, эссе реферат	5
Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии Тема 3. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	ПК-7, ПК-10	10	Комплект тестов (тестовых заданий) устн. опрос, эссе, реферат, инд. задание	5

Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	ПК-7, ПК-10	10	Комплект тестов (тестовых заданий) кейс, реферат, устный опрос, инд. задание	5
Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм Тема 5. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	ПК-7, ПК-10	15	устн. опрос, реферат инд. задание	3
Тема 6. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	ПК-7, ПК-10	10	устн. опрос, тест, реферат инд. задание	4
Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм	ПК-7, ПК-10	15	устн. опрос, кейс, эссе, реферат инд. задание, деловая игра	6
<b>Промежуточная аттестация</b>	ПК-7, ПК-10		Вопросы и задания к экзамену Экзаменационные билеты	2
<b>Всего</b>		110	6	35

## 5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины.

Оценивание компетенций в рамках изучения данной дисциплины осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 3:

Таблица 3

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
-----------------------------	---	--	---------------------

85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-7	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-7	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения</p>

			взаимодействия гостиничных и туристских предприятий
		ПК-10	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих</p>



			моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>

Оценка «Неудовлетворительно» ставятся также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий.

Фонд оценочных средств сформирован на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к практическим, семинарским занятиям, выполнению самостоятельной работы, вопросы к экзамену, варианты тестовых заданий.

## **6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **Текущий контроль**

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса, а также проведения научно-исследовательской работы, практик.

Типовые контрольные задания и иные оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в Приложениях 2 – 7.

### **Промежуточная аттестация**

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

Вопросы и практические задания к экзамену, экзаменационные билеты представлены в Приложениях 8, 9.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.

6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (таблица 4).

Таблица 4

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство контроля, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос	Тестовые задания (Приложение 1 входной контроль), приложение 2 текущий контроль)	Экспертный, электронный
2. Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Задания для решения ситуаций (Приложение 5)	Экспертный
3. Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	Тематика эссе (Приложение 6)	Экспертный
4. Реферат	Средство контроля, отражающее самостоятельную работу обучающегося по изучению, проработке и изложению материала по заданной теме. Позволяет оценивать аналитические навыки, умение самостоятельно конструировать свои знания, ориентироваться в информационном пространстве, практическое и творческое мышление	Тематика рефератов (Приложение 7)	Экспертный
5. Расчетное задание	Средство контроля, позволяющее выявить владение обучающимся экономическими категориями, методикой конструктивных расчетов, структурно-логических взаимосвязей и зависимостей. Позволяет оценивать аналитические способности обучающегося, оперативность и четкость мышления	Комплект задач (Приложение 8)	Экспертный
6. Экзамен	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента в письменной или устной форме по всем темам, разделам изученной дисциплины	Вопросы и практические задания к экзамену	Экспертный

		(Приложение 8), экзаменационные билеты (Приложение 9)	
--	--	--	--

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**Комплект тестов (тестовых заданий) для входного контроля  
 уровня подготовки обучающихся**

*1. Задание*

Под структурой управления понимается:

- а) совокупность элементов организации, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих развитие и функционирование организации как единого целого
- б) совокупность руководителей организации различного ранга
- в) механизм взаимодействия элементов организации, направленных на достижение целей
- г) совокупность менеджеров и работников фирмы, обеспечивающих выполнение своих должностных обязанностей

*2. Задание*

Менеджмент следует рассматривать как:

- а) искусство управления
- б) науку управления
- в) тенденцию к сотрудничеству
- г) управление организацией

*3. Задание*

Три этапа менеджмента как процесса:

- а) высший, средний, низший
- б) наука, искусство, практика
- в) стратегическое, тактическое, оперативное управление
- г) экономическое, социальное, техническое управление

*4. Задание*

Основателем школы «человеческих отношений» является:

- а) Э. Мэйо
- б) Г. Форд
- в) А. Файоль
- г) А. Маслоу

*5. Задание*

В эволюции теории и практики менеджмента выделяются следующие школы:

- а) школа научного управления
- б) школа человеческих отношений
- в) коммуникационная школа
- г) количественная школа управления

*6. Задание*

Идея разделения всех функций управления на общие и специфические, сформулированная в рамках административной школы управления, принадлежит:

- а) Ф. Тейлору
- б) А. Файолю
- в) Э. Мэйо
- г) М. Веберу

*7. Задание*

По мнению представителей школы «поведенческих наук», решающее влияние на рост производительности труда оказывают факторы:

- а) материальные

- б) психологические
- в) производственные
- г) технические

8. Задание

Не относится к доктрине «человеческих отношений»:

- а) эффективная система взаимодействия между работниками и руководством организации
- б) организация участия персонала в принятии решений и управлении организацией
- в) четкое функциональное разделение труда и соблюдение стандартных правил
- г) наличие в организации неформальных групп

9. Задание

Процесс обмена информацией между субъектами взаимодействия – это:

- а) дискуссия
- б) коммуникация
- в) диалог
- г) контакт

10. Задание

Функции управления – это:

- а) зависимость факторов эффективности управления
- б) вид деятельности, необходимый для осуществления воздействия субъекта на объект управления
- в) совокупность методов управления для решения какой-либо проблемы
- г) основа разделения управленческой деятельности и закрепления ответственности

11. Задание

Функция «планирование» включает виды управленческой деятельности:

- а) разработку организационно-регламентирующей документации
- б) деление организации на специализированные подразделения
- в) анализ финансово-производственных показателей деятельности организации
- г) определение целей, задач и направлений развития организации

12. Задание

Контроль как функция управления означает:

- а) процесс анализа деятельности подчиненных
- б) проверка технологических процессов и деятельности подчиненных
- в) сопоставление достигнутого результата с ранее запланированным
- г) дисциплинарное воздействие и применение штрафных санкций

13. Задание

Различают следующие методы управления:

- а) интеллектуальные, авторитарные, командные
- б) экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические
- в) авторитарные, правовые, экономические
- г) добровольные и принудительные

14. Задание

Руководящие правила, основные положения, нормы, которыми должны руководствоваться работники управления – это ... управления:

- а) законы
- б) принципы
- в) функции
- г) методы

15. Задание

Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации – это ...

16. Задание

\_\_\_\_\_ методы управления воздействуют на материальные интересы работников.

17. Задание

Целью управления организацией является:

- а) повышение эффективности и конкурентоспособности организации
- б) устойчивость на рынке
- в) долгосрочное планирование
- г) минимизация затрат на управление

*18. Задание*

Использование методов научного анализа, отделение плановой и организационной работы от производственной являются вкладом в развитие управленческой мысли:

- а) бихевиоризма – школы поведенческих наук
- б) классической школы управления
- в) школы научного управления
- г) школы человеческих отношений

*19. Задание*

Согласно Э. Шейну, «глубинный» уровень организационной культуры составляют:

- а) нормы, ценности и убеждения работников, проявляющиеся в различных символах
- б) базовые представления работников, их мышление, верования, существующие как скрытые предположения
- в) духовная настроенность работников, которая определяет их нормы, ценности и убеждения
- г) наблюдаемые образцы поведения, с помощью которых организация выполняет свои задачи

*20. Задание*

В теории управления человеческими ресурсами задачами руководителя являются:

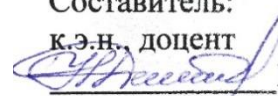
- а) принятие к сведению предложений работников и их последующее использование в планах руководителя
- б) упрощение задач и строгий контроль за их выполнением
- в) расширение самостоятельности самоконтроля у своих подчинённых
- г) создание условий работникам, когда они могут максимально проявить свои способности

**Критерии оценки:**

- 2 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;
- 1,5 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;
- 1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;
- 0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**Комплект тестов (тестовых заданий)  
по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских  
предприятий»**

*1. Задание*

Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет:

- а) кемпинг;
- б) мотель;
- в) отель;
- г) ротель.

*2. Задание*

Апарт-отель – это...

- а) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используется в качестве отеля;
- б) небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;
- в) отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей, рассчитан на самообслуживание;
- г) небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов.

*3. Задание*

Классификация гостиничных предприятий в Российской Федерации определяется:

- а) Приказом Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 года № 35;
- б) Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;
- в) Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. г Об основах туристической деятельности в РФ;
- г) Постановлением правительства РФ от 25 апреля 1997 г. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

*4. Задание*

\_\_\_\_\_ - сложный хозяйственный и имущественный комплекс (здание или часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для производства и предоставления услуг (гостиничного продукта).

*5. Задание*

Международная гостиничная ассоциация (МГА) подразделяет гостиничные цепи на три категории:

- а) корпоративные цепи; цепи независимых предприятий, которые объединяются для использования общей системы бронирования, концепции маркетинга, рекламы и др; цепи, представляющие управленческие услуги;
- б) ассоциативные цепи; цепи специализированных предприятий; цепи, представляющие услуги проживания;
- в) коммерческие цепи; франчайзинговые цепи; цепи, представляющие услуги питания;
- г) таймшерные цепи; цепи специализированных предприятий; цепи, представляющие услуги проживания.

*6. Задание*



К функциям службы дополнительных и сопутствующих услуг относят:

- а) осуществление информационно-рекламной деятельности отеля;
- б) аренда автотранспорта;
- в) прием заказов и доставки пищи в номера;
- г) уборку внутренних помещений.

*7. Задание*

Содержание \_\_\_\_\_ состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера) ; во-вторых предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д.

*8. Задание*

Особенностью гостиничной услуги является \_\_\_\_\_ возможность хранения.

*9. Задание* \_\_\_\_\_ — это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

*10. Задание*

Багаж доставляется в номер:

- а) вместе с клиентом
- б) не позднее 3 минут после заселения клиента
- в) в день заезда клиента
- г) не позднее 15 минут после заселения клиента

*11. Задание*

Согласно SWOT-анализа к внешним благоприятным возможностям предприятия РГБ следует отнести:

- а) успешная реклама, компетентный персонал, возможность привлечения дополнительных ресурсов
- б) появление новых технологий, наличие ценовых конкурентных преимуществ, четко сформулированная стратегия
- в) рост доходов населения, снижение налоговых выплат, ослабление позиций конкурентов
- г) ослабление конкуренции, расширение доли рынка, компетентный персонал

*12. Задание*

Высокая динамика развития бизнеса, привлечение значительных объемов инвестиций, высокий уровень риска характерны для стратегии:

- а) ограниченного роста
- б) развития продукта
- в) роста
- г) оптимизации

*13. Задание*

Установление целей ниже уровня, достигнутого в предыдущем периоде, характерно для стратегии:

- а) приспособления
- б) сочетания
- в) сокращения
- г) ограниченного роста

*14. Задание*

Для какой стратегической позиции матрицы БКГ характерна стратегия ослабления усилий на рынке:

- а) «звезда»
- б) «дойная корова»
- в) «вопросительный знак»
- г) «собака»

*15. Задание*

Получение максимального дохода в краткосрочной перспективе характерно для стратегии:

- а) «гонка за лидером»
- б) диверсификация
- в) «сбор урожая»
- г) сокращение

*16. Задание*

К основным организационно-правовым формам предпринимательской деятельности в туризме относятся следующие коммерческие организации:

- а) хозяйственные товарищества и общества
- б) производственные кооперативы
- в) государственные и муниципальные унитарные предприятия.
- г) все выше перечисленные

*17. Задание*

\_\_\_\_\_ - обязательства туроператора и средства размещения, согласно которым средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического количества размещенных туристов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг без права остановки продажи.

*18. Задание*

В международной практике обычно устанавливаются комиссионные проценты турагентам в размере:

- а) 5-10%
- б) 20-30%
- в) 1-3%
- г) 50%

*19. Задание*

По экспертной оценке, сетевой бренд увеличивает рыночную стоимость гостиничного бизнеса в среднем на:

- а) 10%
- б) 50%
- в) 80%
- г) 30 %.

*20. Задание*

— наиболее эффективный способ ведения хозяйства в гостиничном бизнесе.

*21. Задание*

Соотнесите:

1. Природно-климатические рекреационные ресурсы	А. включают предприятия по приему и обслуживанию туристов
2. Культурно-исторические ресурсы	Б. включают рекреационные ландшафты, биоклимат, гидроминеральные ресурсы. Обязательным условием пригодности природных рекреационных ресурсов является экологически благополучное состояние природной среды.
3. Социально-экономические (инфраструктурные) ресурсы	В. включают разнородные объекты — памятники истории, архитектуры, достопримечательные исторические местности, мемориальные и этнографические комплексы.

*22. Задание*

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Рассчитайте стоимость проживания туриста в отеле, имея следующие данные: одноместный номер, заезд 10.03. 2013 в 18 ч 00 мин, стоимостью номера 100 у.е. в сутки, выезд 14.03 в 07 ч 00 мин.

*23. Задание*

За нарушения срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере:

- а) 3% суточной цены забронированных мест;
- б) 5%;
- в) 10%.

24. Задание

Туроператоры подразделяются на: (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) рецептивных
- б) инициативных
- в) стационарных
- г) централизованных

25. Кейс-задание

В международной практике обычно устанавливаются комиссионные проценты туроператорам от иностранных принимающих фирм:

- а) 5-10%
- б) 20-30%
- в) 1-3%
- г) 10-15%.

26. Задание

Цена тур пакета на одного туриста или стоимость одной туристской путевки, определяется по формуле. Назовите недостающее определение буквенного обозначения показателя в данной формуле:

$$Ц = \frac{И + Н + П - С + -КВ}{Ч - К}, \text{ где}$$

Ц – цена турпакета на одного туриста, руб.;

И – себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный тур- оператором, руб.;

Н – косвенные налоги (НДС) по отдельным видам услуг туризма, руб.;

П – прибыль туроператора, руб.;

С – скидка, предоставляемая туроператором туристу с цены отдельных видов услуг, входящих в тур пакет, руб.;

(+-) КВ – комиссионное вознаграждение турагента, реализующего турпакет (знак «+» означает надбавку к цене турпакета, знак «-» означает скидку с цены туроператора в пользу турагентства), руб.;

Ч – \_\_\_\_\_, чел.;

К – количество лиц, сопровождающих группу туристов по определенному маршруту, чел.

27. Задание

Для того чтобы знать, какой объем туристской продукции необходимо произвести, нужно иметь:

- а) данные о величине каждой группы потребителей
- б) данные о вместимости отелей
- в) данные о пропускной системе таможенных органов

28. Задание

Турпакет представляет собой:

- а) взаимосвязанную совокупность различного рода услуг по обслуживанию туристов
- б) выбранные туристом дополнительные услуги
- в) все услуги предоставляемые турагентством

29. Задание

Дестинация – это.:

- а) место размещения
- б) пункт назначения

- в) трансфер
- г) бронь

### 30. Задание

*Термин «туристский кругооборот» описывает:*

- а) «набор» экономических отношений между основными компонентами туристской индустрии
- б) платежи в экономику туризма
- в) потоки платежей между основными компонентами туристской индустрии

### 31. Кейс-задание

Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» Причем Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?

- а) барьер предвзятости
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер ожидания непонимания
- г) барьер общения

### 32. Кейс-задание

Вы ведете переговоры с деловым партнером из Германии. Известно, что немцы обладают собственным, особым стилем проведения переговоров. Каким из указанных рекомендаций необходимо следовать для установления успешных деловых взаимодействий?

- а) чтобы снять излишнее напряжение, прибегайте к юмору во время деловых встреч
- б) следите за соблюдением иерархии при рассаживании и за очередностью выступлений
- в) не принимайте предложение об «испытательном сроке» для проверки эффективности бизнеса на данном уровне цен
- г) не курите

### 33. Кейс-задание

Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер ведет себя деструктивно (не настроен на конструктивный диалог), объявляет о своей твердой позиции, критикует Ваше предложение и стремится делать только то, что обеспечивает максимум его собственной выгоды. В данной ситуации следует:

- а) попытаться убедить партнера в ошибочности его точки зрения;
- б) встать на защиту своей точки зрения и склониться к контрастам;
- в) предложить партнеру несколько вариантов решения проблемы, обратить внимание на необходимость усовершенствовать эти варианты;
- г) прекратить переговоры

### 34. Задание

«Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» - это правила:

- а) привлечения внимания слушателей;
- б) построения публичного выступления;
- в) убеждения слушателей;
- г) подготовки речи.

### 35. Задание

К особенностям переговоров на основе интересов не относится:

- а) совместный поиск путей решения проблемы;
- б) признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы;
- в) достижение соглашений, максимально учитывающее интересы всех сторон;
- г) участие в переговорах третьей стороны.

### 36. Кейс-задание

Технология продажи гостиничного продукта может быть: (перечислите не менее двух вариантов ответа):

- а) розничная; дистрибьюторская
- б) оптовая; с использованием компьютерных технологий
- в) устная; через посредников
- г) полицентрическая, прямая

*37. Задание*

Бронь аннулируется при опоздании потребителя:

- а) на 12 часов;
- б) на 18 часов;
- в) на 24 часа;
- г) на 36 часов;
- д) на 48 часов.

*38. Кейс-задание*

Рассчитайте интенсивность использования номерного фонда в гостиницах А и Б. Сравните эффективность использования номерного фонда в обоих случаях:

- а) гостиница А: категория — 3\*, количество мест — 200, загрузка — 100%, количество обслуживаемых за год — 14 000 человек;
- б) гостиница Б: категория 3\*, количество мест — 250, загрузка — 100%, количество обслуживаемых за год — 15 300 человек.

*39. Задание*

Договор аренды отеля предполагает:

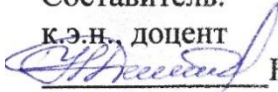
- а) обмен права владельца отеля на пользование гостиничными номерами на уплаченную туроператором сумму арендной платы
- б) гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.
- в) предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.
- г) предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.

*40. Кейс-задание*

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Рассчитайте стоимость проживания туриста в отеле, имея следующие данные: одноместный номер, заезд 10.03 в 21 ч 00 мин, стоимостью номера 100 у.е. в сутки, выезд 14.03 в 15 ч 00 мин

**Критерии оценки:**

- 2 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;
- 1,5 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;
- 1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;
- 0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Составитель:  
 К.Э.Н., доцент  
  
 Н.В.Демьянченко

## Приложение 3

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

### Вопросы для устного опроса (собеседования)

#### 1. РАЗДЕЛ 1 ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СУБЪЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЦ И ТУРФИРМ

##### Тема 1 Особенности функционирования гостиничного комплекса

1. Дайте определение понятию «гостиница».
2. Проведите классификацию отелей по различным критериям.
3. Охарактеризуйте основные организационно-правовые формы управления гостиницей.
4. Назовите и охарактеризуйте оценочные критерии, определяющие качество организационной структуры управления гостиницей.
5. Охарактеризуйте сегменты туристского рынка посетителей гостиницы.

##### Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг

1. Дайте определение понятию гостиничный продукт.
2. Назовите уровни гостиничного продукта.
3. Опишите на примере конкретного гостиничного предприятия «ожидаемый продукт».
4. Дайте определение понятию «гостиничная услуга».
5. Перечислите виды услуг.
6. Охарактеризуйте особенности гостиничной услуги.

#### РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТУРФИРМ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

##### Тема 3. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства

1. Охарактеризуйте содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
2. Дайте определения понятиям «миссия» и «цели» предприятия РГБ.
3. Назовите основные факторы внешней микросреды функционирования фирмы
4. Перечислите основные факторы макросреды функционирования фирмы
5. Назовите основные этапы стратегического планирования в отеле.
6. Поясните методику анализа внешней среды организации (SWOT-анализ, PEST-анализ)
7. Поясните методику анализа внутренней среды предприятия РГБ, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ, SNW-анализ)

##### Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг

1. Охарактеризуйте субъект и объект туризма.
2. Перечислите виды предприятий в туризме

3. Охарактеризуйте особенности оказания туристских услуг.
4. Охарактеризуйте производственный процесс в сфере туризма.
5. Охарактеризуйте мероприятия по продвижению туристской услуги потребителю.
6. Перечислите факторы, влияющие на туризм.

### **РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ**

#### **Тема 5. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами**

1. Охарактеризуйте принципы взаимодействия гостиницы и турагентства
2. Перечислите основные документы, определяющие взаимоотношения турфирм с гостиничными организациями
3. Поясните практику работы с турфирмами по письмам без заключения договора
4. Охарактеризуйте виды договоров между туристскими фирмами и гостиницами

#### **Тема 6. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

1. Охарактеризуйте рисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами
2. Охарактеризуйте безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами
3. Перечислите ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств.
4. Перечислите в каких случаях предусматривается предоставление льготных условий обслуживания турфирмам
5. Перечислите нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц.

#### **Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм**

1. Охарактеризуйте этапы ведения переговоров.
2. Охарактеризуйте особенности ведения переговоров с представителями турфирм
3. Значение предварительной подготовки к ведению переговоров.
4. Алгоритм ведения переговорного процесса.

#### **Критерии оценки:**

**1 балл** - выставляется студенту, если он глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует творческое мышление;

**0,7 балла** - выставляется студенту, если он раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации литературных источников, но допускает отдельные погрешности;

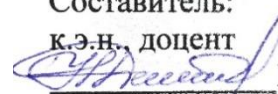
**0,5 балла** - выставляется студенту, если он в целом раскрывает суть проблемы, но отдельные вопросы излагает поверхностно;

**0,3 балла** - выставляется студенту, если при ответе на вопросы преподавателя он затрагивает суть проблемы, но содержание поверхностное, слабо структурированное, нарушена логика изложения;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость, содержание устного ответа студента не отражает усвоение материала по заданной теме.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В. Демьянченко

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**  
**по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий»**

**РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТУРФИРМ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

**Тема 3. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства**

**Индивидуальное задание**

1. Проведите анализ внутренней среды конкретной гостиницы Краснодарского края, ее сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).
2. Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретной турфирмы Краснодара.
3. Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретной гостиницы Краснодарского края

**Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг**

**Индивидуальное задание:**

5. Разработайте маркетинговую стратегию для конкретной гостиницы Краснодарского края

**РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ**

**Тема 5. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами**

**Индивидуальное задание:**

Составьте, используя нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц и предприятий туристической индустрии, договор о сотрудничестве турфирмы и гостиничного комплекса.

**Тема 6. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

**Индивидуальное задание 1:**

Составьте договор между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием на безотзывное бронирование

**Индивидуальное задание 2:**

Составьте договор между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием, используя групповой тариф, гибкие системы скидок.

**Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм**

**Индивидуальное задание 1:**

Проанализируйте представленную ситуацию и выполните задание. Попытайтесь установить эмоциональный контакт с определенной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления. Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему),



которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступить предлагается перед:

- а) уставшими студентами в конце занятий;
- б) сотрудниками гостиничного комплекса, успехи которого в бизнесе оставляют желать лучшего.

### **Индивидуальное задание 2:**

Разработайте алгоритм ведения переговорного процесса при заключении договора между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием Краснодарского края

### **Критерии оценки:**

**1 балл** - выставляется студенту при условии правильного решения задачи (85 - 100%);

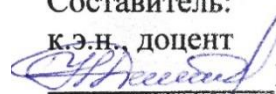
**0,75 балла** - выставляется студенту при условии правильной методики решения задачи, но незначительных (арифметических, др.) погрешностях (70 - 84%);

**0,5 балла** - выставляется студенту, если задача решена не полностью (выполнены не все действия - 50 – 69%);

**0 баллов** - выставляется студенту, если задача не решена, либо допущены серьезные ошибки (менее 50%).

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

### Кафедра менеджмента

#### Кейс-задачи

по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий»

## РАЗДЕЛ 1 ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СУБЪЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЦ И ТУРФИРМ

### Тема 1 Особенности функционирования гостиничного комплекса

#### Кейс-стади 1

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?
2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?
3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

### Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг

#### Кейс-стади 2.

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

#### Кейс-стади 3.

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона

3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

## РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТУРФИРМ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

### Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг

#### Кейс-стади 3.

Соотнесите основные типы туроператоров:

Тип туроператора	Разновидности
1. Туроператоры массового рынка	А. а) туроператоры, предлагающие пакеты для определенной клиентуры — молодежи, пенсионеров, ученых, семейные туры, бизнесменов и пр.; б) туроператоры, предлагающие «пакетные» туры на определенные направления, например, в Англию, Францию, Венгрию, Швейцарию, Австрию; в) туроператоры, предлагающие проживание в определенных местах, например в домах отдыха; г) туроператоры, перевозящие своих клиентов на определенном виде транспорта, например, на корабле, поезде, самолете; д) туроператоры, предлагающие специфические туры, например, сафари в Кении, горный туризм, альпинизм.
2. Туроператоры, специализирующиеся на определенном направлении	Б. Создают пакеты и продают их в разные страны, особенно в те, из которых приезжает много туристов. Одни туроператоры этого типа организуют для зарубежных туроператоров разные услуги и выступают как принимающая сторона. Другие специализируются исключительно на встрече и перевозке туристов в отели, а также предлагают услуги эскорта. Некоторые предлагают целый ряд услуг: переговоры с компаниями, имеющими автобусы и отели, переговоры и организацию образовательных туров, организацию питания и развлечений.
3. Туроператоры внутреннего рынка.	В. Наиболее известный тип операторов. Они продают турпакеты на хорошо известные курорты. Перевозка клиентов осуществляется регулярными или чартерными рейсами.
4. Туроператоры внешнего рынка	Г. Они продают турпакеты внутри страны проживания. Это означает, что туры размещаются внутри страны.

На основании данных таблицы проанализируйте содержание деятельности различных типов туроператоров.

## РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ

### Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм

#### Кейс-стади 4.

Представитель турфирмы ведет переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции.

Чтобы найти основу для взаимопонимания следует представителю турфирмы обратить внимание на какие следующие детали:

- а) старайтесь пожать руку Вашему деловому партнеру при каждом удобном случае;
- б) если вы не согласны, будьте прямолинейны и открыто выскажите свою критику;

- в) начинайте деловые дискуссии только через 20 минут после начала переговоров;  
г) проявите особое уважение к их лидеру или к одному из присутствующих, кому за 50 лет?

Перечислите особенности ведения переговоров с представителями из Японии.

**Критерии оценки:**

**1 балл** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

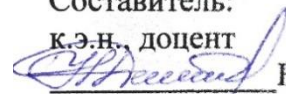
**0,7 балла** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**0,5 балла** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0 баллов** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

### **Кафедра менеджмента**

#### **Темы рефератов и эссе по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий»**

### **РАЗДЕЛ 1 ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СУБЪЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЦ И ТУРФИРМ**

#### **Тема 1 Особенности функционирования гостиничного комплекса**

1. Перспективы развития международного гостиничного бизнеса на основе франчайзинга
2. Мини-отели как перспективное направление индустрии гостеприимства
3. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе
4. Развитие гостиничного бизнеса в рамках развития городской инфраструктуры
5. Информационные системы управления гостиницей
6. Государственное регулирование и его влияние на организацию гостиничного и туристского бизнеса в России
7. Менеджмент претензий клиентов гостиницы.
8. Подготовка персонала к обслуживанию, личная презентация обслуживающего персонала отеля.

#### **Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг**

9. Факторы, формирующие репутацию турфирмы
10. Тенденции развития гостиничного бизнеса в Краснодарском крае.
11. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
12. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в Краснодарском крае (по выбору).
13. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в Краснодарском крае (по выбору).
14. Особенности развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
15. Международные гостиничные цепи.

### **РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТУРФИРМ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

#### **Тема 3. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства**

16. Анализ факторов маркетинговой среды предприятий гостеприимства
17. Сравнение гостиничной базы Краснодара и городов Евро Менеджмент претензий клиентов гостиницы.
18. Подготовка персонала к обслуживанию, личная презентация обслуживающего персонала отеля.
19. Факторы, формирующие репутацию турфирмы
20. Тенденции развития гостиничного бизнеса в Краснодарском крае.
21. Миссии международных гостиничных цепей.

#### **Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг**

22. Анализ внешней среды организации.
23. Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон
24. Формирование сайта гостиничного комплекса
25. Выбор типа стратегии, которая будет осуществляться предприятием гостиничной индустрии.
26. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
27. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии
28. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства
29. Позиционирование гостиничного продукта

### **РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ**

#### **Тема 5. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами**

30. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
31. Контракты на предоставление услуг группам туристов.
32. Условия оплаты услуг по гостиничным контрактам.
33. Гостиничные контракты: виды, правила.
34. Овербукинг как одна из форм бронирования гостиничного номера

#### **Тема 6. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

35. Гостиничные контракты: виды, правила.
36. Овербукинг как одна из форм бронирования гостиничного номера
37. Предварительная оплата, выплаты владельцу гостиницы.
38. Выплаты турагенту, аннуляции, общие взаимные обязательства.
39. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц Краснодарского края.
40. Предварительная оплата, выплаты владельцу гостиницы.
41. Выплаты турагенту, аннуляции, общие взаимные обязательства.

#### **Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм**

42. Позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов
43. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
44. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
45. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
46. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.

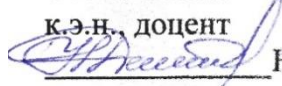
#### **Критерии оценки:**

**2 балла** - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

**1 балл** - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

**0 баллов** - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

Составитель:  
к.э.н., доцент  
  
Н.В.Демьянченко

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

### Кафедра менеджмента

#### Деловая игра по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий»

#### Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм

**Деловая игра** - это искусственное моделирование различных ситуаций (политических, экономических, внутрифирменных и т.д.), которые могут встретиться участникам игры в реальном бизнесе. Целью деловой игры могут являться обучение участников тем или иным приемам управления, тестирование их деловых навыков и квалификации, а также поиск оптимальных вариантов действий в различных условиях.

#### Деловая игра «Переговоры»

**Цель:** достичь хороших межличностных отношений (специфики формальных и неформальных организационных связей в коллективе и соотношение между ними), демократического уровня в коллективе, оптимального уровня психологической совместимости коллектива.

**Описание деловой игры.** Гостинца «Маяк» и турфирма «Три слона» — осуществляют совместную деятельность, которая в значительной степени основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности о взаимных обязательствах.

**Постановка задачи.** Подготовить и провести переговоры между фирмами Гостинца «Маяк» и турфирмой «Три слона» для заключения письменных договоров о сотрудничестве.

**Методические указания.** Переговоры представляют собой широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности людей. Как метод решения конфликтов, переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Правильно организованные переговоры последовательно проходят несколько этапов: - подготовка к началу переговоров (до начала переговоров);

- предварительный выбор позиции (первоначальные заявления участников об их позиции в данных переговорах);

- поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов);

- завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

Первый этап - *подготовка к началу переговоров*. Перед началом любых переговоров крайне важно хорошо к ним подготовиться: провести диагностику состояния дел, определить сильные и слабые стороны участников конфликта, спрогнозировать расстановку сил, выяснить, кто будет вести переговоры и интересы каких групп они представляют.

Кроме сбора информации, на этой стадии необходимо четко сформулировать свою цель участия в переговорах:

- в чем состоит основная цель проведения переговоров (см. табл);



- какие имеются альтернативы. Реально переговоры проводятся для достижения участниками определенных результатов: наиболее желательных или допустимых;
- если соглашение не будет достигнуто, как это отразится на интересах обеих сторон;

- в чем состоит взаимозависимость оппонентов и как это выражается внешне.

Также прорабатываются процедурные вопросы: где лучше проводить переговоры; какая атмосфера ожидается; важны ли в будущем хорошие отношения с оппонентом.

Опытные переговорщики считают, что от правильной организации данной стадии зависит 50% успеха переговоров.

Таблица - Возможные цели и результаты участия в переговорах

Формулировка целей	Возможные результаты
Отражают в максимальной степени наши интересы	Наиболее желательные для нас результаты
Учитывают наши интересы	Допустимые результаты
Практически не учитывают наши интересы	Неприемлемые результаты
Ущемляют наши интересы	Совершенно неприемлемые

*Второй этап переговоров* — первоначальный выбор позиции (официальные заявления участников переговоров). Эта стадия позволяет реализовать две цели участников переговорного процесса:

- показать оппонентам, что их интересы Вам известны и они учитываются;
- определить поле для маневра и попытаться оставить на нем как можно больше для себя места.

Обычно переговоры начинаются с заявления обеих сторон об их желаниях и интересах. При помощи фактов и принципиальной аргументации (например, «задачи компании», «общий интерес») стороны пытаются укрепить свои позиции.

Существуют различные тактики начала переговоров;

- оказание давления на оппонента с использованием тактики агрессивности, наступательной позиции;

- достижение взаимовыгодного компромисса, для чего используются различные варианты достижения взаимоприемлемого решения; маленькие уступки; установление предельных сроков нахождения решения;

- достижение небольшого доминирования через предоставление новых фактов, различных манипуляций;

- создание позитивных личных отношений, чему способствуют непринужденная дружеская атмосфера; содействие неформальным обсуждениям;

- проявление заинтересованности в успешном завершении переговоров;

- демонстрация взаимозависимости; стремление не потерять «своего лица»;

- достижение процедурной легкости: поиск новой информации; совместный поиск альтернативных решений. Если переговоры проходят с участием посредника (ведущего, переговорника), то он должен дать каждой стороне возможность высказаться и сделать все возможное, чтобы оппоненты не перебивали друг друга,

Кроме того, ведущий определяет факторы сдерживания и управляет ими: допустимое время на обсуждение вопросов, последствия от невозможности прийти к компромиссу. Предлагает способы принятия решений: простое большинство, консенсус. Определяет процедурные вопросы.

*Третий этап переговоров* состоит в поиске взаимоприемлемого решения, психологической борьбе, развитии тех тактик, которые были избраны ранее.

На этом этапе стороны проверяют возможности друг друга, реальность требований каждой из сторон и как их выполнение отразится на интересах другого участника. Оппоненты представляют факты, выгодные только им, заявляют о наличии у них всевозможных альтернатив.

Здесь же возможны различные манипуляции и психологическое давление на противоположную сторону, попытки оказать давление на ведущего, захват инициативы всеми возможными способами. Цель каждого из участников — соблюсти равновесие или добиться небольшого доминирования.

Задача посредника на данном этапе — увидеть и привести в действие возможные комбинации из интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло поиска конкретных предложений. В случае, если переговоры начинают носить резкий характер, Задевающий одну из сторон, ведущий должен найти выход из создавшегося положения.

Четвертый этап — завершение переговоров или выход из тупика. К моменту завершения переговоров уже существует значительное количество различных предложений и вариантов, но соглашение по ним еще не достигнуто. Время начинает поджимать, увеличивается напряженность, требуется принятие какого-то решения. Несколько последних уступок, сделанных обеими сторонами, могут спасти дело. Но здесь для конфликтующих сторон важно четко помнить, какие уступки не влияют на достижение их основной цели, а какие сводят на нет всю предыдущую работу.

**Порядок проведения деловой игры.** Деловая игра предполагает наработку студентами практических навыков по использованию различных тактик проведения успешных переговоров.

Игра проводится в несколько этапов.

*На первом этапе* преподаватель ставит перед студентами задачу, объясняет цели участников сторон.

*На втором этапе* группа делится на шесть подгрупп (на четное количество, в зависимости от общей численности студентов), каждой из которых выдается описание ситуации. В ходе работы по обсуждению ситуации преподаватель вместе со студентами определяет, за какую фирму будут в дальнейшем выступать представители данной подгруппы.

В результате формируются три подгруппы, выступающие за Гостинцу «Маяк», и три — турфирму «Три слона». Каждая подгруппа заполняет для себя таблицу наиболее желательных и допустимых целей своего участия в переговорах (см. табл. ), определяет способы давления на оппонентов, тактику своего поведения на переговорах, возможные последствия для представляемых фирм в случае поражения на переговорах.

*На третьем этапе* методом ролевого поведения представители подгрупп проводят переговоры. Для этого из состава каждой подгруппы выбираются представители (по одному-два человека), которые предлагают и отстаивают свои позиции, пытаются отстоять интересы своей компании. Так происходит несколько раз (три раза, если группа разделена на шесть подгрупп).

*На четвертом этапе* студенты под руководством преподавателя производят разбор достигнутых результатов: какая из фирм смогла реализовать свои интересы и за счет чего, каких приемов.

*На пятом этапе* подготавливается проект договора между представителями Гостинцы «Маяк» турфирмы «Три слона».

### **Критерии оценки:**

**2 балла** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

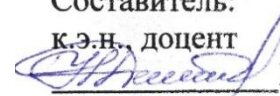
**1 балл** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**0,5 балла** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0 баллов** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**Вопросы для подготовки к экзамену  
 по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских  
 предприятий»  
 Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»  
 направленность (профиль) «Менеджмент на предприятиях ресторанно-  
 гостиничного бизнеса»**

Номер вопроса	Перечень вопросов к экзамену
1	Сущность и содержание, цели и задачи менеджмента
2	Роль и значение менеджмента в рыночной экономике
3	Характеристика категорий менеджмента: законы, закономерности, принципы управления и др.
4	Характеристика категорий менеджмента: объект и субъект управления, система управления, связи, отношения и др.
5	Характеристика категорий менеджмента: структура управления, цель, средства, результат, эффективность управления и др.
6	Понятие и признаки гостиницы.
7	Международная классификация средств размещения.
8	Критерии классификации средств размещения.
9	Классификация ВТО.
10	Особенности классификации гостиниц в России.
11	Характеристика основных групп гостиниц.
12	Сегменты туристского рынка посетителей гостиницы.
13	Анализ состояния индустрии гостеприимства в России.
14	Анализ состояния индустрии гостеприимства в мире.
15	Понятие, уровни гостиничного продукта.
16	Виды гостиничных услуг.
17	Особенности гостиничной услуги.
18	Разработка стратегии управления гостиничным предприятием.
19	Миссия и цели гостиничного предприятия .
20	Функционирование систем управления
21	Внешняя среда предприятий
22	Анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ).
23	Внутренняя среда предприятий
24	Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).
25	Позиционирование гостиничного продукта.
26	Особенности оказания туристских услуг.
27	Деятельность туроператоров, турагентов, контрагентов.
28	Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии.
29	Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства.
30	Практика работы с турфирмами по письмам без заключения договора.
31	Принципы взаимодействия гостиницы и турагентства.

32	Рисковые и безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
33	Форма работы гостиницы с туроператором: приоритетное бронирование.
34	Форма работы гостиницы с туроператором: повышенная комиссия.
35	Форма работы гостиницы с туроператором: работа по разовым заявкам.
36	Форма работы гостиницы с туроператором: аренда отеля.
37	Комитмент-условия: сущность и содержание.
38	Элотмент-условия: сущность и содержание.
39	Форма работы гостиницы с туроператором: безотзывное бронирование.
40	Формы работы гостиницы с туроператором: групповой тариф, гибкие системы скидок.
41	Ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств.
42	Правила ведение переговоров с представителями турфирм.
43	Психологические аспекты переговорного процесса.
44	Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц.
45	Понятие и виды деловых писем.
46	Требования к содержанию и оформлению деловых писем.
47	Виды и состав документов, определяющих взаимоотношения гостиницы и турагенства.
48	Правила составления договоров.
49	Содержание и классификация структур управления
50	Характеристика иерархических структур управления
51	Характеристика органических структур управления
52	Перспективные формы организации
53	Сущность и общая характеристика функций менеджмента
54	Сущность и классификация методов управления
55	Сущность и виды коммуникаций на предприятиях
56	Управление коммуникациями. Коммуникационный процесс
57	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления
58	Общение как форма коммуникаций на предприятиях
59	Факторы качества управленческих решений
60	Методы разработки, принятия и оптимизации управленческих решений
61	Система управления персоналом организации
62	Характеристика групповых процессов в организации
63	Команды и командообразование в организации
64	Способы управления конфликтами: структурные, межличностные, др.
65	Характеристика, факторы и динамика стрессов
66	Управление стрессами
67	Сущность, динамика и значение изменений и нововведений
68	Сопrotivления изменениям и их преодоление
69	Сущность, структура и значение корпоративной культуры
70	Формирование и управление корпоративной культурой. Имидж, репутация, социальная ответственность и этика
71	Сущность и составляющие эффективности менеджмента взаимодействия гостиничных и туристских предприятий
72	Проблемы и пути повышения эффективности взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

### Практические задания к экзамену (задачи)

1	Среднесписочная численность работающих в сети кофеен «Альянс» составляет 30 человек. Среднемесячная заработная плата – 13000 руб. Определите годовой и месячный
---	---

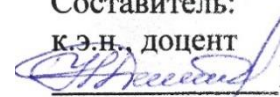
	фонд оплаты труда.
2	В кафе «Лагуна» с годовым объемом продаж 96 млн. руб. и площадью 120 м <sup>2</sup> среднесписочная численность работников составила 20 человек. Определите производительность труда работников (в среднем в год, в месяц).
3	Бригада работников комбината питания «ТРК» в составе 5 человек за смену продолжительностью 8 час. выполнила фасовочные работы на сумму 160 тыс. руб. Рассчитайте среднюю производительность труда работника бригады за смену, за час работы.
4	В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.?
5	Посредник реализует кулинарную продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.?
6	Работник для совершения крупной покупки нуждается в денежных средствах в сумме 120 тыс. руб. Его труд оплачивается работодателем на условиях комиссионного вознаграждения в размере 2,5% от сумм заключенных сделок на продажу. На какую сумму работник должен заключить сделок? Сколько времени ему понадобится, если в среднем в месяц он заключает сделок на 1200 тыс. руб.?
7	Сеть закусочных здорового питания «Д'Иван» внедряет на рынок новую продукцию. В первый месяц объем продаж составил 17200 руб., во второй месяц – 25800 руб., в третий – 43000 руб. Определите темп роста продаж за каждый месяц. Рассчитайте среднемесячный темп роста продаж.
8	Компания «РеалКом», реализующая компьютерную технику для предприятий массового питания, увеличила объем продаж с 6 тыс. ед. до 9 тыс. ед. Прибыль от продажи единицы техники составляет 1300 руб. Определите размер прибыли предприятия от продаж, в т.ч. дополнительно полученной прибыли.
9	Объем денежной выручки пиццерии «Май» составил за год 2825 тыс. руб. Установите размер прибыли от продаж при условии, что ее доля в денежной выручке предприятия в среднем составляет 12%.
10	В результате внедрения бонусных программ денежная выручка компании возросла на 13,5%. Рассчитайте, как изменится прибыль от продаж при условии, что по опыту работы компании рост денежной выручки на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
11	Вследствие усилившейся конкуренции прибыль от продаж ресторана «Весна» снизилась на 3,5%. Определите изменение денежной выручки, если при сложившемся соотношении 1% снижения прибыли от продаж соотносится с уменьшением денежной выручки в среднем на 4%.
12	Вследствие ошибок в системе стимулирования производительность труда работников пекарни «Мега-С» снизилась с 5902 тыс. руб. на 12%. Установите сложившуюся производительность труда работников.
13	После внедрения нового технологического оборудования производительность труда работников кафе «Комфорт» увеличилась на 15%. Укажите, как изменится прибыль от продаж, если по опыту работы предприятия рост производительности труда на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
14	Руководство предприятия быстрого питания объявило, что для реализации стратегических целей необходимо обеспечить получение прибыли от продаж в размере не менее 950 тыс. руб. Рассчитайте, какой для этого должна быть денежная выручка, если на 1 руб. выручки приходится в среднем 0,22 руб. прибыли от продаж.
15	Необоснованная кадровая политика руководства организации привела к снижению прибыльности (эффективности труда) персонала на 147 тыс. руб. или на 9%. Найдите исходное значение прибыльности персонала.
16	За счет расширения зоны обслуживания денежная выручка фитнес-бара «24 часа» возросла и составила 27015 тыс. руб. Определите размер фонда оплаты труда персонала, если по опыту работы предприятия его доля по отношению к денежной выручке в

	среднем составляет 6%.
17	В ООО «Восток» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,17 руб. расходов на оплату труда. Определите размер оплаты труда работников при объеме денежной выручки 3196 тыс. руб.
18	В компании «Визит» в результате проведенных мероприятий фонд оплаты труда работников увеличился на 8%. Укажите, как изменился объем денежной выручки, исходя из того, что увеличение оплаты труда на 1% обеспечивается ростом денежной выручки в среднем на 1,8%.
19	Опыт работы ИП «Блинница» показывает, что при росте денежной выручки на 1% оплата труда работников увеличивается в среднем на 0,6%. Как должна увеличиться денежная выручка, чтобы оплата труда работников возросла на 2%?
20	В результате введения соревнования между работниками столовой «Вилка-Ложка» объем продаж фирмы увеличился и составил 3709 тыс. руб. Определите размер оплаты труда работников, при условии, что на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,14 руб. расходов на оплату труда.
21	Анализ показателей деятельности фирмы «Пирог» показал, что на 1 руб. расходов на оплату труда персонала приходится в среднем 12 руб. денежной выручки. Определите объем денежной выручки при среднемесячной сумме расходов на оплату труда 89 тыс. руб.
22	В ОАО «Спутник» в результате стимулирующих мероприятий производительность труда персонала увеличилась на 14%. Рассчитайте, как изменится оплата труда, если по сложившемуся соотношению рост производительности труда на 1% сопровождается увеличением оплаты труда в среднем на 0,7%.
23	В компании «Аква» в результате введения стимулирующих выплат фонд оплаты труда увеличился на 7%. Укажите, как изменилась производительность труда работников, если по опыту работы предприятия увеличение оплаты труда на 1% сопровождается увеличением производительности труда на 1,6%.
24	В кофейне «Гранд» с численностью 19 чел. производительность труда снизилась на 16430 руб. Установите потери денежной выручки для организации. Рассчитайте, при каком размере производительности труда объем денежной выручки может составить 3785 тыс. руб.
25	В ресторанно-гостиничном комплексе «Альянс» было проведено обучение в виде тренинга продаж для 5 сотрудников стоимостью 5200 руб. за каждого участника. В итоге выручка от продаж возросла на 42 тыс. руб. Укажите размер дополнительно полученной прибыли от продаж.
26	В ООО «Маяк» рентабельность продаж составляет 6,2% при размере прибыли от продаж 501 тыс. руб. Укажите объем денежной выручки предприятия. Рассчитайте, насколько следует увеличить прибыль от продаж, чтобы рентабельность составила 7,0%?
27	В сети быстрого питания «Парус» при объеме денежной выручки 5463 тыс. руб. рентабельность продаж снизилась на 1,2%. Определите размер снижения прибыли от продаж. Укажите, какой должна быть прибыль от продаж, чтобы рентабельность увеличилась до 6,5%?
28	В фирме «Сириус» численностью 29 чел. прибыльность персонала снизилась на 8970 руб. Установите потери прибыли от продаж. Рассчитайте, насколько следует увеличить прибыльность персонала, чтобы компенсировать потери и получить дополнительную прибыль в размере 120 тыс. руб.?
29	В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.?
30	Посредник реализует продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.?
31	Сеть закусовых здорового питания «Д'Иван» внедряет на рынок новую продукцию. В первый месяц объем продаж составил 17200 руб., во второй месяц – 25800 руб., в третий – 43000 руб. Определите темп роста продаж за каждый месяц. Рассчитайте среднемесячный темп роста продаж.

32	Объем денежной выручки пиццерии «Май» составил за год 2825 тыс. руб. Установите размер прибыли от продаж при условии, что ее доля в денежной выручке предприятия в среднем составляет 12%.
33	Вследствие усилившейся конкуренции прибыль от продаж ресторана «Весна» снизилась на 3,5%. Определите изменение денежной выручки, если при сложившемся соотношении 1% снижения прибыли от продаж соотносится с уменьшением денежной выручки в среднем на 4%.
34	После внедрения нового технологического оборудования производительность труда работников кафе «Комфорт» увеличилась на 15%. Укажите, как изменится прибыль от продаж, если по опыту работы предприятия рост производительности труда на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
35	За счет расширения зоны обслуживания денежная выручка бара «24 часа» возросла и составила 27015 тыс. руб. Определите размер фонда оплаты труда персонала, если по опыту работы предприятия его доля по отношению к денежной выручке в среднем составляет 6%.
36	В ООО «Восток» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,17 руб. расходов на оплату труда. Определите размер оплаты труда работников при объеме денежной выручки 3196 тыс. руб.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко



**Приложение 9**  
**Образец оформления экзаменационного билета**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра экономики и управления**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) «Менеджмент на  
предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_**  
**по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских  
предприятий»**

1	Характеристика основных групп гостиниц.
2	Правила ведение переговоров с представителями турфирм.
3	Задача

Преподаватель, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

Н.В. Демьянченко

(подпись)

Зав. кафедрой, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

И.В. Балашова

(подпись)

Утверждено на заседании кафедры от \_\_\_\_\_, протокол № \_\_

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Фонд оценочных средств с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

*И.В. Балашова*

2. Оценочные материалы по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендованы к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственного управления, протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.В. Балашова

*И.В. Балашова*

3. Оценочные материалы по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендованы к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственного управления, протокол № 9 от 07.03.2024 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.В. Балашова

*И.В. Балашова*