Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет)

Новороссийский филиал

Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ Г.Н. Сейфиева
«31» марта 2022 г.

Королёва Н.В.

Операционный менеджмент в туристской индустрии

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для студентов, обучающихся по направлению подготовки:

43.03.02 «Туризм»

профиль «Международный и национальный туризм»

Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета протокол № 45 от 31 марта 2022 г.

Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки» протокол № 8 от 24марта 2022 г.

Новороссийск 2022

Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Учебная дисциплина: ***Операционный менеджмент в туристской индустрии***

Компетенции:
ПКН-2 Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий

ПКН-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством

Номер задания	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенция
1	Определите, что такое операционный менеджмент?	Операционный менеджмент - это область управления, которая фокусируется на разработке и реализации стратегий, процессов и систем для эффективного функционирования организации. Он включает в себя планирование, организацию, координацию, контроль и регулирование операций, чтобы достичь целей организации.	ПКН-2
2	Какие основные функции выполняет операционный менеджер в туристической компании?	Операционный менеджер в туристической компании выполняет следующие основные функции: управление операционной деятельностью, планирование и контроль бюджета, управление человеческими ресурсами, управление качеством услуг, анализ и оптимизация бизнес-процессов.	ПКН-2
3	Какие задачи стоят перед операционным менеджером в туристической компании?	Перед операционным менеджером в туристической компании стоят следующие задачи: повышение эффективности работы компании, улучшение качества услуг, снижение затрат, управление рисками, развитие новых направлений деятельности.	ПКН-2

4	Как операционный менеджер может повысить эффективность работы туристической компании?	Операционный менеджер может повысить эффективность работы туристической компании путем оптимизации бизнес-процессов, внедрения современных технологий, улучшения качества обслуживания, привлечения новых клиентов и расширения географии деятельности.	ПКН-2
5	Что включает в себя операционное планирование в туризме?	Операционное планирование в туризме включает в себя разработку стратегии развития компании, определение целевых рынков, планирование объемов продаж, планирование бюджета и ресурсов, а также контроль выполнения планов.	ПКН-2
6	Какие методы управления операциями используются в туризме?	В туризме используются следующие методы управления операциями: стратегическое планирование, управление проектами, управление рисками, управление качеством, бюджетирование и контроллинг.	ПКН-2
7	Какие особенности имеет операционный менеджмент в индустрии туризма?	индивидуальный подход к каждому клиенту, быстрота и точность обслуживания, гибкость и адаптивность, обучение и развитие персонала, управление качеством и эффективное использование ресурсов.	ПКН-2
8	Раскройте понятие «мотивация»	Мотивация - это процесс стимулирования людей к достижению целей.	ПКН-2
9	Назовите три примера материальной мотивации?	Оплату труда, премии, бонусы, участие в прибылях, опционы на акции, предоставление социального пакета.	ПКН-2
10	Назовите три примера нематериальной мотивации?	Признание и поощрение заслуг, развитие карьеры, возможности для обучения и роста, благоприятный психологический климат в коллективе, возможность влиять на принятие решений, корпоративная культура.	ПКН-2
11	Раскройте понятие	Управление качеством - это процесс	ПКН-3

	«Управление качеством»	обеспечения соответствия продуктов и услуг установленным стандартам.	
12	Назовите несколько составляющих менеджмента качества	контроль качества, обеспечение качества, планирование качества улучшение качества. Цель - непрерывное улучшение качества	ПКН-3
13	Раскройте понятие «планирование в организации»	Планирование в организации - это процесс формирования целей и стратегий их достижения. Или планирование в организации - постановка целей и задач; составление программы действий; выявление ресурсов; определение исполнителей.	ПКН-3
14	Объясните, что такое миссия организации?	Миссия организации - это ее основная цель или причина существования. Она описывает, что организация стремится достичь и какую пользу принести своим клиентам, сотрудникам, акционерам и обществу в целом.	ПКН-3
15	Поясните, что такое стратегия организации?	Стратегия организации - это план действий, который помогает организации достичь своих целей и миссии. Он включает в себя выбор рынков, продуктов и услуг, определение конкурентных преимуществ и разработку планов и т.д.	ПКН-3
16	Назовите три элемента внешней среды организации.	Конкуренты, потребители, поставщики, законодательство, экономические факторы, социальные факторы, политические факторы, культурные факторы.	ПКН-3
17	Охарактеризуйте менеджмент туризма	Менеджмент туризма - это управление всеми процессами, связанными с организацией отдыха туристов. Сюда входит планирование поездок, бронирование отелей, оформление документов, обеспечение безопасности и многое другое.	ПКН-3
18	Назовите два-три фактора влияющих на развитие туризма.	доступность и стоимость туристических услуг, безопасность, политическая стабильность, культурные особенности и	ПКН-3

		природные ресурсы.	
19	В чем заключается контроль в менеджменте туризма?	Контроль в менеджменте туризма - это мониторинг и анализ результатов деятельности, определение отклонений от планов и принятие мер по их устранению	ПКН-3
20	Назовите два-три метода мотивации в менеджменте туризма?	материальное вознаграждение, признание достижений, карьерный рост, возможности для обучения и развития.	ПКН-3

Критерии (шкалы) оценивания компетенции и уровни ее формирования:

- оценка **«отлично»** (высокий уровень) выставляется, если обучающийся **знает** (в полной мере): основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли; критерии эффективности операционных стратегий операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. приоритеты повышения производительности труда и операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;

- Умеет: (самостоятельно): выделять существенные факторы риска при принятии управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. проводить корректную оценку управления и деятельности предприятия индустрии гостеприимства для повышения уровня конкурентоспособности; выбирать эффективные методы выстраивания и оптимизации бизнес-процессов в индустрии туризма и гостеприимства.

- оценка **«хорошо»** (продвинутый уровень) выставляется, если обучающийся **знает:** алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования (анализ целевой аудитории, анализ медиа-потребления, анализ связи маркетинговых и медиа параметров).

Умеет: (самостоятельно): принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования (анализ целевой аудитории, анализ медиа-потребления, анализ связи маркетинговых и медиа параметров) и отвечать на запросы и потребности общества и целевой аудитории в профессиональной деятельности.

- оценка **«удовлетворительно»** (пороговый уровень) выставляется, если обучающийся **знает** (на уровне минимальных требований): алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях

жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.

Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении) принимать е экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.

- оценка **«неудовлетворительно»** (ниже порогового) выставляется, если обучающийся не знает: (на уровне минимальных требований): алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.

Не умеет: (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении) принимать е экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.