

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 17.04.2024 14:25:53  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены  
решением учебно-методической  
комиссии по направлению  
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол № 5  
от «19» февраля 2024 г

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

по дисциплине

**Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия»**

43.03.02 Туризм

Туризм

Бакалавр

Очная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

**Автор–составитель:**

Д.э.н., профессор, заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Уваров А.А.

**Заведующий кафедрой:** доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

| № п/п | Код комп. | Тип задания                      | Вопрос  | Ответ   |
|-------|-----------|----------------------------------|---|---|
| 1     | ОПК-2     | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какие функции управления туристским предприятием являются основными? 1. Организация праздничных мероприятий 2. Планирование и контроль 3. Проведение экспериментов                      | 2   |
| 2     | ОПК-2     | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Функция организации массовых мероприятий в управлении туристским предприятием включает в себя...   | планирование и координацию различных туристических мероприятий, контроль над их проведением и оценку их эффективности.  |
| 3     | ОПК-2     | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно планирование и контроль для управления туристским предприятием?   | Планирование и контроль помогают оптимизировать ресурсы, управлять рисками, принимать обоснованные решения и достигать целей организации.                                 |
| 4     | ОПК-2     | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какой из аспектов анализа рынка является важным для управления туристским предприятием? 1. Курс валюты 2. Определение потребностей и предпочтений клиентов 3. Микроэкономический климат | 2   |
| 5     | ОПК-2     | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Изучение конкурентов важно для управления туристским предприятием, так как...  | позволяет анализировать их стратегии, сильные и слабые стороны, прогнозировать их действия и разрабатывать собственные конкурентные преимущества.                         |
| 6     | ОПК-2     | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно определение потребностей и предпочтений клиентов для управления туристским предприятием?  | Определение потребностей и предпочтений клиентов помогает адаптировать предлагаемые услуги к их запросам, улучшать качество обслуживания и укреплять лояльность клиентов. |

|    |       |                                  |  |   |
|----|-------|----------------------------------|--|---|
| 7  | ОПК-2 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Владение инструментами управления важно для успешного управления туристским предприятием, так как...  | позволяет эффективно планировать, координировать, контролировать и принимать управленческие решения, обеспечивая стабильность и развитие предприятия.   |
| 8  | ОПК-2 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно владение навыками коммуникации для успешного управления туристским предприятием?   | Навыки коммуникации позволяют эффективно взаимодействовать с персоналом и клиентами, разрешать конфликты, управлять командой и улучшать клиентский опыт.                                      |
| 9  | ОПК-2 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играют планирование и координация в управлении туристским предприятием? 1. Наблюдение курсом валют 2. Организация мероприятий 3. Изучение экономики | 2   |
| 10 | ОПК-2 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Планирование и координация важны для управления туристским предприятием, так как...   | обеспечивают системность и целостность деятельности предприятия, оптимизируют использование ресурсов и сокращают риски.   |
| 11 | ОПК-2 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно определение стратегии развития для успешного управления туристским предприятием?   | Определение стратегии развития помогает выстраивать долгосрочные цели, выделять приоритетные направления, адаптироваться к изменениям во внешней среде и добиваться конкурентных преимуществ. |

|    |       |                                  |  |  |
|----|-------|----------------------------------|--|--|
| 12 | ОПК-2 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какая из функций управления туристским предприятием включает в себя анализ финансовых показателей? 1. Планирование и координация 2. Организация праздничных мероприятий 3. Анализ турпотоков | 1  |
| 13 | ОПК-2 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Финансовый анализ важен для управления туристским предприятием, так как...  | позволяет оценивать финансовое положение предприятия, выявлять тренды, прогнозировать доходы и расходы, принимать обоснованные финансовые решения.                                   |
| 14 | ОПК-2 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важен анализ финансовых показателей для успешного управления туристским предприятием?  | Анализ финансовых показателей помогает оценить финансовое состояние предприятия, выявить проблемные области, принимать обоснованные решения и оптимизировать использование ресурсов. |
| 15 | ОПК-2 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играют навыки коммуникации в управлении туристским предприятием? 1. Анализ клиентской базы 2. Организация мероприятий 3. Обмен информацией и управление конфликтами               | 3  |
| 16 | ОПК-2 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Навыки коммуникации важны для успешного управления туристским предприятием, так как...  | обеспечивают эффективное взаимодействие внутри организации и с клиентами, помогают разрешать конфликты, улучшать клиентский сервис и создавать позитивный имидж предприятия.         |

|    |       |                                  |   |   |
|----|-------|----------------------------------|---|---|
| 17 | ОПК-2 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно управление конфликтами для успешного управления туристским предприятием?  | Управление конфликтами позволяет минимизировать негативное влияние конфликтов на работу коллектива, улучшать коммуникацию, решать проблемы и повышать эффективность работы организации. |
| 18 | УК-3  | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных компетенций важна для эффективного управления командой в туристском предприятии? 1. Умение слушать и понимать других членов команды 2. Неучастие в командных мероприятиях 3. Игнорирование мнения коллег   | 1   |
| 19 | УК-3  | Закрытое (на сопоставление)      | Сопоставьте характеристики лидера с его действиями в команде. 1. Открытость и поддержка идей членов команды 2. Диктаторский стиль руководства 3. Возможность для каждого члена команды высказать свое мнение А. Стремление к сотрудничеству и поддержке коллективных решений Б. Одностороннее принятие решений и отсутствие диалога с командой В. Уважение к мнению каждого члена команды и учет его точки зрения | 1.А, 2.Б, 3.В   |
| 20 | УК-3  | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Один из способов реализации своей роли в команде в туристском предприятии - это ...  | активное участие в обсуждении проблем и принятие коллективных решений   |
| 21 | УК-3  | Открытое (с развернутым ответом) | Какие навыки социального взаимодействия необходимы для эффективной работы в команде в сфере туризма?  | Навыки коммуникации, умение слушать и понимать коллег, способность к конструктивной критике и решению конфликтов  |

|    |      |                                  |   |  |
|----|------|----------------------------------|---|--|
| 22 | УК-3 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных характеристик характерна для эффективной команды в туристском предприятии? 1. Отсутствие взаимопонимания между участниками команды 2. Четкое распределение обязанностей и ролей 3. Отсутствие обратной связи между членами команды   | 2  |
| 23 | УК-3 | Закрытое (на сопоставление)      | Сопоставьте характеристики эффективной команды с ее действиями. 1. Доверие и поддержка со стороны руководства 2. Автономное решение задач участниками команды 3. Отсутствие совместной работы и взаимодействия А. Сознательное общение и консультация с руководством по вопросам работы команды Б. Участие в разработке стратегии и принятие совместных решений В. Отказ от совместных мероприятий и решений в пользу индивидуальных действий | 1.А, 2.Б, 3.В  |
| 24 | УК-3 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Важной частью социального взаимодействия в команде является ...  | уважение и поддержка мнения каждого участника  |
| 25 | УК-3 | Открытое (с развернутым ответом) | Какие преимущества может получить туристическое предприятие от эффективной команды?   | Улучшение коммуникации, повышение производительности, увеличение уровня удовлетворенности сотрудников, сокращение конфликтов, создание атмосферы доверия и сотрудничества. |

|    |      |                                  |   |  |
|----|------|----------------------------------|---|--|
| 26 | УК-3 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных характеристик является признаком успешной команды в туристическом предприятии? 1. Неспособность к решению конфликтов 2. Отсутствие общих целей и стратегии 3. Совместное достижение поставленных целей   | 3  |
| 27 | УК-3 | Закрытое (на сопоставление)      | Сопоставьте характеристики эффективной команды с ее действиями. 1. Совместная работа над проектами 2. Изоляция от общей деятельности 3. Регулярные совещания и обмен идеями А. Обсуждение и планирование работы команды, совместные усилия по достижению целей Б. Отсутствие взаимодействия и обмена информацией между участниками команды В. Отказ от обсуждения проблем и совместного решения задач | 1.А, 2.Б, 3.В  |
| 28 | УК-3 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Для успешной командной работы важно ...  | развитие навыков общения и умение работать в коллективе  |
| 29 | УК-3 | Открытое (с развернутым ответом) | Какие практические методы вы можете предложить для улучшения социального взаимодействия в команде туристического предприятия?   | Организация тренингов по командной работе, проведение встреч для обсуждения проблем и поиска решений, поощрение открытого общения и конструктивного фидбэка. |



|    |      |                                  |  |   |
|----|------|----------------------------------|--|---|
| 30 | УК-3 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных факторов способствует укреплению командного духа в туристическом предприятии?<br>1. Недоверие между сотрудниками 2. Проявление взаимопонимания и поддержки 3. Работа в изоляции друг от друга   | 2   |
| 31 | УК-3 | Закрытое (на сопоставление)      | Сопоставьте характеристики эффективной команды с результатом ее деятельности.<br>1. Открытость и уважение мнения каждого участника 2. Отсутствие доверия и конструктивной критики 3. Поддержка общих целей и стратегии А. Коллективное достижение поставленных задач Б. Разногласия и конфликты в команде В. Проявление инициативы и самостоятельности сотрудников | 1.А, 2.Б, 3.В   |
| 32 | УК-3 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Для эффективного участия в команде важно ...  | демонстрировать эмпатию и понимание к нуждам коллег   |
| 33 | УК-3 | Открытое (с развернутым ответом) | Какие стратегии вы можете предложить для улучшения взаимодействия в команде туристического предприятия?  | Проведение совместных мероприятий и тренингов, установление четких коммуникационных каналов, организация регулярных совещаний и обсуждение проблем. |
| 34 | УК-3 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных аспектов является ключевым для успешной командной работы в туристическом предприятии?<br>1. Отсутствие обратной связи 2. Совместное достижение целей 3. Индивидуальная работа без общих стратегий   | 2   |

|    |      |                                  |   |   |
|----|------|----------------------------------|---|---|
| 35 | УК-3 | Закрытое (на сопоставление)      | Сопоставьте характеристики эффективной команды с ее действиями. 1. Активное общение и обмен информацией 2. Скрытые конфликты и отсутствие взаимопонимания 3. Постоянная поддержка и помощь коллегам А. Общее решение проблем и поиск компромиссов Б. Отсутствие обсуждения проблем и скрытые обиды В. Поддержка и взаимопомощь в решении задач и достижении целей | 1.А, 2.Б, 3.В   |
| 36 | УК-3 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Эффективная команда в туристическом предприятии способна ...   | работать согласованно и эффективно даже в условиях непредвиденных ситуаций  |
| 37 | УК-3 | Открытое (с развернутым ответом) | Каким образом социальное взаимодействие в команде может способствовать достижению общих целей в туристическом предприятии?  | Улучшение коммуникации, увеличение взаимопонимания, создание атмосферы доверия и поддержки, сокращение конфликтов и повышение мотивации к достижению общих целей. |
| 38 | УК-3 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных характеристик является препятствием для эффективной командной работы в туристическом предприятии? 1. Взаимодействие и сотрудничество 2. Скрытые конфликты и недоверие 3. Открытость и поддержка мнения коллег  | 2   |

|    |      |                                  |   |  |
|----|------|----------------------------------|---|--|
| 39 | УК-3 | Закрытое (на сопоставление)      | Сопоставьте характеристики лидера с его действиями в команде. 1. Открытость и уважение мнения участников команды 2. Авторитарный стиль руководства 3. Возможность для каждого члена команды высказать свое мнение А. Поддержка общих идей и целей, включение членов команды в принятие решений Б. Единоличное принятие решений и указания команде В. Содействие обмену идеями и конструктивному обсуждению вопросов | 1.А, 2.Б, 3.В  |
| 40 | УК-3 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Чтобы достичь успеха в командной работе, необходимо ...  | проявлять лидерские качества и способствовать развитию команды   |
| 41 | УК-3 | Открытое (с развернутым ответом) | Какие методы обучения и тренировки можно использовать для улучшения социального взаимодействия в команде туристического предприятия?  | Проведение тренингов по коммуникации, развитие навыков конструктивного обсуждения, использование ролевых игр и кейс-методов.                       |
| 42 | УК-6 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Управление временем важно для менеджмента туристского предприятия, так как...  | позволяет эффективно распределять ресурсы, оптимизировать процессы работы, снижать стресс и повышать производительность труда.                     |
| 43 | УК-6 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно эффективное планирование для управления временем в менеджменте туристского предприятия?   | Эффективное планирование помогает оптимизировать использование времени, устанавливать приоритеты, достигать целей и снижать вероятность просрочек. |
| 44 | УК-6 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играет саморазвитие на основе принципов образования в менеджменте туристского предприятия? 1. Умение предугадывать результат 2. Постоянное обучение и развитие профессиональных навыков 3. Способность договариваться с  | 2  |

|    |      |                                  |   |   |
|----|------|----------------------------------|---|---|
|    |      |                                  | партнерами  |   |
| 45 | УК-6 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Саморазвитие на основе принципов образования важно для менеджмента туристского предприятия, так как...   | позволяет постоянно совершенствовать свои профессиональные навыки и знания, быть в курсе последних тенденций и инноваций в отрасли, адаптироваться к переменам и достигать карьерного роста.  |
| 46 | УК-6 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно постоянное обучение и развитие профессиональных навыков для менеджмента туристского предприятия?  | Постоянное обучение и развитие профессиональных навыков позволяют сотрудникам быть компетентными, квалифицированными и готовыми к решению современных задач и вызовов в туристской индустрии. |
| 47 | УК-6 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играет управление своим временем в менеджменте туристского предприятия? 1. Общение с коллегами 2. Эффективное планирование и организация рабочего времени 3. Организация рабочего пространства | 2   |
| 48 | УК-6 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Управление своим временем важно для менеджмента туристского предприятия, так как...  | позволяет эффективно использовать время, увеличивать продуктивность, снижать уровень стресса и улучшать баланс между работой и личной жизнью.   |
| 49 | УК-6 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно управление своим временем для успешного менеджмента туристского предприятия?  | Управление своим временем позволяет эффективно распределять задачи, управлять приоритетами, сокращать временные затраты на неважные дела и повышать производительность труда.                 |

|    |      |                                  |   |   |
|----|------|----------------------------------|---|---|
| 50 | УК-6 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играет саморазвитие на основе принципов образования в менеджменте туристского предприятия? 1. Чтение книг 2. Развитие личности и профессиональных компетенций 3. Поиск методик образования | 2   |
| 51 | УК-6 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Саморазвитие на основе принципов образования важно для менеджмента туристского предприятия, так как...   | позволяет постоянно совершенствовать свои навыки, знания и качества личности, быть востребованным специалистом и лидером в отрасли.                                   |
| 52 | УК-6 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно развитие личности и профессиональных компетенций для менеджмента туристского предприятия?   | Развитие личности и профессиональных компетенций помогает улучшить качество работы, принимать правильные решения, учиться на ошибках и успешно развиваться в карьере. |
| 53 | УК-6 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играет управление временем в менеджменте туристского предприятия? 1. Просмотр мотивирующих видео 2. Планирование и контроль использования времени 3. Обучение коллег                       | 2   |
| 54 | УК-6 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Управление временем важно для менеджмента туристского предприятия, так как...  | помогает эффективно распределять ресурсы, планировать задачи, улучшать организацию труда и повышать эффективность деятельности предприятия.                           |
| 55 | УК-6 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно эффективное планирование и контроль использования времени для менеджмента туристского предприятия?  | Эффективное планирование и контроль использования времени помогает управлять ресурсами, улучшать организацию труда, достигать целей и повышать производительность.    |

|    |      |                                  |  |   |
|----|------|----------------------------------|--|---|
| 56 | УК-6 | Закрытое (с выбором)             | Выберите один вариант ответа: Какую роль играет саморазвитие на основе принципов образования в менеджменте туристского предприятия? 1. Изучение техники продаж 2. Постоянное обучение и развитие профессиональных навыков 3. Изучение клиентоориентированности | 2   |
| 57 | УК-6 | Открытое (на дополнение)         | Дополните утверждение: Саморазвитие на основе принципов образования важно для менеджмента туристского предприятия, так как...  | помогает постоянно совершенствоваться, развивать профессиональные навыки, адаптироваться к изменениям и достигать профессиональных и личных целей.  |
| 58 | УК-6 | Открытое (с развернутым ответом) | Как важно постоянное обучение и развитие профессиональных навыков для менеджмента туристского предприятия?   | Постоянное обучение и развитие профессиональных навыков позволяет сотрудникам быть компетентными, квалифицированными и готовыми к решению современных задач и вызовов в туристской индустрии. |