

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2022

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП. 01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14, Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016, №1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Лайчук Ольга Владимировна, кандидат экономических наук, преподаватель высшей категории АК ВГУЭС

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова

Содержание

1 Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2 Структура и содержание учебной дисциплины	6
3 Условия реализации учебной дисциплины	14
4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	17

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП 01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является частью Общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее	методы работы в профессиональной и смежных сферах
ОК 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды	психологию коллектива
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда)
ПК 1.2	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)
ПК 1.3	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
ПК 2.1	планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	задачи, функции и особенности работы службы питания
ПК 2.2	организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	структуру служб гостиницы
ПК 2.3	контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания
ПК 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале	методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	требования к обслуживающему персоналу
ПК 3.3.	контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	принципы взаимодействия с другими службами отеля
ПК 4.1.	планировать и прогнозировать	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	128
в том числе:	
теоретическое обучение	66
практические занятия	33
самостоятельная работа	19
промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине	1	
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		7	
Тема 1.1 История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	1	
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.		
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала	2	
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц		
	2. Модели управления гостиничным бизнесом. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Международные гостиничные цепи.		
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	2	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.		
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
	Самостоятельная работа	2	

	Работа с литературой по вопросам раздела 1.		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		65	
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	2	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием		
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	2	ПК 4.2.
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.		
	2. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	16	ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2. ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		
	2. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности служб гостиничного предприятия в материальных ресурсах и персонале.		
	3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
	4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.		
	5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их		

взаимосвязь.		
6. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.		
7. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.		
8. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.		
9. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива		
10. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы		
Тематика практических занятий	12	
1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	
2. Составление графиков выхода на работу	2	
3. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	2	
4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2	

		6. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
		Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам тем 2.1, 2.2, 2.3.	3	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	2.4. Содержание учебного материала	1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	8	ПК 3.2. ПК 4.2.
		2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
		3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.		
		4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.		
		Тематика практических занятий		
	1. Анализ стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	3		
	Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 2.4	1,5		
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	2.5. Содержание учебного материала	1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.	8	ОК 1
		2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.		
		3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.		
	Тематика практических занятий	2		

	1. Решение ситуационных задач по вопросам деловых коммуникаций. Алгоритм принятия управленческого решения.		
	2. Анализ результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. Алгоритм принятия управленческого решения.		
	Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 2.5	1,5	
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	1. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.		
	2.Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.		
	3.Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций		
	Тематика практических занятий	4	
	1.Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2	
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 2.6	1,5	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		26	
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения	Содержание учебного материала	4	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1.Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы Корпоративная культура: понятие,		

гостиницы работниками необходимой квалификации.	сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.		
	2. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Планирование потребности в персонале структурного подразделения гостиницы. Изучение функциональных обязанностей сотрудников	2	
	Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 3.1	1,5	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	4	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 04
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.		
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Преимущества одной из методик определения соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.		
	2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 3.2	2		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1 ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
	Тематика практических занятий	2	
	1. Разработка анкеты опроса сотрудников гостиницы для программы их адаптации.		
Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 3.3.	2		
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	2	ПК 1.3. ПК 2.3.
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к		

	деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.		ПК 3.3. ПК 4.3.
	Тематика практических занятий		
	1. Решение ситуационной задачи по вовлечению сотрудников гостиницы в процесс обратной связи.	2	
	Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 3.4	2	
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва	4	
	Тематика практических занятий		
	1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.	2	
	Самостоятельная работа Работа с литературой по вопросам темы 3.5	2	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		-	
Самостоятельная работа обучающихся		19	
Всего:		128	

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет Менеджмента и управления персоналом

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №55 от 03.05.2011 г., лицензия №48467770 от 06.05.2011 г.). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №254 от 01.11.2010 г., лицензия №47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно). 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор №2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия №2567, действие от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.). 4. Google Chrome (свободное). 5. Adobe Acrobat Reader (свободное).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ Н.И. Астахова, Г.И. Москвитин; под общей редакцией Н.И. Астаховой, Г.И. Москвитина. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 422 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-5386-2. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL:<https://urait.ru/bcode/507959>

2. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 366 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-016114-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855682>

3. Райченко А. В. Менеджмент: учеб. пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 305 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11323-5. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1190666>

Дополнительная литература

1. Иванова И. А. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ И.А. Иванова, А.М. Сергеев. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 305с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/491094>

2. Исаева О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего

профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/491117>

Коргова М. А. Менеджмент. История менеджмента: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Коргова, А. М. Салогуб. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 191 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-5662-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/488550>

4. Коротков Э. М. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 566 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08046-9. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/489986>

5. Менеджмент. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Ю.В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю.В. Кузнецова. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 246 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02464-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/491093>

6. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ Ю.В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю.В. Кузнецова. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 448с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02995-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/492037>

7. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 176 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0844-0. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>

Электронные ресурсы

1. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами – <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах – <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу – <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом – <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru – <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal – <http://www.hr-journal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха – <http://www.pplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация – <http://www.consultant.ru>

11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг –<http://www.garant.ru>
12. Электронный журнал «Менеджмент в России и за рубежом» – <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» – <http://www.economicus.ru>
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – [http:// www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов –<http://elibrary.ru/defaultx.asp>
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе» –<http://www.aup.ru/library>
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО – <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц – <http://www.all-hotels.ru>
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса – <http://www.prohotel.ru>
20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru» – <http://www.frontdesk.ru>
21. Российская гостиничная ассоциация – <http://www.rha.ru>
22. Федерация рестораторов и отельеров – <http://www.new.frio.ru>
23. Журнал Отель – [https:// журналотель.рф](https://журналотель.рф)

Нормативные документы

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих

гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Методы оценки	Критерии оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологию коллектива; методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; задачи, функции и особенности работы службы питания; структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; требования к обслуживающему персоналу; принципы взаимодействия с другими службами отеля; структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; методику проведения тренингов для персонала; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i></p> <p>- уровень освоения учебного материала; - умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач; - уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Оценка результатов устного и письменного опроса</p> <p>Оценка результатов решения задач</p> <p>Оценка результатов самостоятельной работы.</p> <p>Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p> <p>Оценка результатов проведенного(ой) контрольной работы, экзамена</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;</p>	<p>Демонстрация умений в составлении плана действий, определении потребности в необходимых ресурсах.</p> <p>Демонстрация умений</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p>проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы; планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; планировать и прогнозировать; планировать и прогнозировать; проводить обучение, персонала различных служб гостиницы; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; Демонстрация умений в поиске информации и принятии управленческих решений. Демонстрация умений в проектировании организационной структуры предприятия. Демонстрация умений по использованию методов мотивации и управления персоналом. Демонстрация умений по управлению конфликтами и стрессами.</p>	<p>Оценка результатов устного и письменного опроса Оценка результатов решения задач Оценка результатов самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка результатов проведенного(ой) контрольной работы, экзамена</p>
--	---	---

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостинице

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело


Форма обучения: *очная*

Владивосток 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП. 01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Минобрнауки РФ № 1552 от 09.12.2016 г., примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Лайчук Ольга Владимировна, кандидат экономических наук, преподаватель высшей категории АК ВГУЭС

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - *устный опрос в форме собеседования*)

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК.03 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	У1	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее
	У2	выстраивать траектории профессионального и личностного развития, применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности
	У3	организовывать работу коллектива и команды
	У4	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы
	У5	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы
	У6	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
	У7	планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
	У8	организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	У9	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
	У10	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале
	У11	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы
	У12	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
	У13	планировать и прогнозировать
	У14	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
	У15	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж
	31	методы работы в профессиональной и смежных сферах
	32	возможные траектории профессионального развития и самообразования, функции, сущность и характерные черты современного менеджмента
	33	психология коллектива
34	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	35	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами
	36	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	37	задачи, функции и особенности работы службы питания
	38	структуру служб гостиницы
	39	критерии и показатели качества обслуживания
	310	методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	311	требования к обслуживающему персоналу
	312	принципы взаимодействия с другими службами отеля
	313	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы
	314	методику проведения тренингов для персонала
	315	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Раздел 1				
Тема 1.1 Тема 1.2 Тема 1.3 СРС по Теме 1.1 - 1.3	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	314	Способность разъяснить методику проведения тренингов для персонала	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У8	Способность организовывать деятельность работников	<i>Собеседование (п. 5.1,</i>	<i>Задания для контрольной</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>вопросы 5.1.1)</i>	<i>работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
Раздел 2				
Тема 2.1 Тема 2.2 Тема 2.3 СРС по Теме 2.1-2.3	33	Способность применять знания психологии коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	34	Способность охарактеризовать методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	39	Способность охарактеризовать критерии и показатели качества обслуживания	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к	<i>Собеседование (п. 5.1,</i>	<i>Задания для контрольной</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		обслуживающему персоналу	<i>вопросы 5.1.2)</i>	<i>работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	312	Способность разъяснить принципы взаимодействия с другими службами отеля	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	313	Способность охарактеризовать структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101))</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	315	Способность охарактеризовать критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У3	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	У4	Способность планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У9	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У12	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У13	Способность планировать и прогнозировать	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	У15	Способность оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
Тема 2.4 СРС по Теме 2.4	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.3.)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.3.)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.3.)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.3.)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 1-13) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>
Тема 2.5 СРС по Теме 2.5	31	Способность объяснить методы работы в профессиональной и смежных сферах	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 123-140)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	У1	Способность распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 123-140)</i>
Тема 2.6 СРС по Теме 2.6	31	Способность объяснить методы работы в профессиональной и смежных сферах	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	32	Способность объяснить возможные траектории профессионального развития и самообразования, функции, сущность и характерные черты современного менеджмента	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	33	Способность применять знания психологии коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	У1	Способность распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	У2	Способность выстраивать траектории профессионального и личностного развития, применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		деятельности		
	У3	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
Раздел 3				
Тема 3.1 СРС по Теме 3.1	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и	<i>Собеседование (п. 5.1,</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>вопросы 5.1.6)</i>	<i>(п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
Тема 3.2 СРС по Теме 3.2	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	33	Способность применять знания психологии коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	У3	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	Тема 3.3 СРС по Теме 3.3	34	Способность охарактеризовать методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>
37		Способность охарактеризовать задачи, функции и особенности работы службы питания	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
310		Способность охарактеризовать методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
35		Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	313	Способность оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
	У4	Способность планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
	У7	Способность планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
	У10	Способность оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
	У13	Способность охарактеризовать структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
Тема 3.4 СРС по Теме 3.4	36	Способность охарактеризовать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	39	Способность разъяснить критерии и показатели качества обслуживания	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	312	Способность разъяснить принципы взаимодействия с другими службами отеля	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	315	Способность охарактеризовать критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У6	Способность контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У9	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		различных служб гостиницы		
	У12	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У15	Способность оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
Тема 3.5 СРС по Теме 3.5	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы		
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.10)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1				
Тема 1.1-1.3 Практическое занятие № 1	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 (п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Задача 3,4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	314	Способность разъяснить методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Задача 3, 4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
				<i>вопросы 1-23)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-23)</i>
Раздел 2				
Тема 2.1 Практическое занятие № 2 Тема 2.2 Практическое занятие № 3	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15)</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
				<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
Тема 2.3 Практическое занятие № 4	33	Способность применять знания психологии коллектива	<i>Задача 5,6, 8, 9 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	34	Способность охарактеризовать методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	39	Способность разъяснить критерии и показатели качества обслуживания	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4,</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
				<i>вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	312	Способность разъяснить принципы взаимодействия с другими службами отеля	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	313	Способность охарактеризовать структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5)</i>
	315	Способность охарактеризовать критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	<i>Задача 3,8 (п.5.2) Проектное задание 1 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4,</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
				<i>вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У3	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Задача 5, 6, 8, 9 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У4	Способность планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У9	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п.</i>	<i>Задания для контрольной</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		сотрудниками различных служб гостиницы	5.3)	работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)
	У12	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)	Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)
	У13	Способность планировать и прогнозировать	Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)	Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)	Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)
	У15	Способность оценивать эффективность работы службы	Задача 3,8 (п.5.2)	Задания для

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		бронирования и продаж	<i>Проектное задание 1 п. 5.3)</i>	<i>контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 24-101)</i>
Тема 2.4 Практическое занятие № 5	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Задания для контрольной работы (п.5.4, вопрос 14,15) Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 102-122)</i>
Тема 2.5 Практическое занятие № 6	31	Способность объяснить методы работы в профессиональной и смежных сферах	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 2,3 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 123-140)</i>
	У1	Способность распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 2,3 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 123-140)</i>
Тема 2.6 Практическое занятие № 7	31	Способность объяснить методы работы в профессиональной и смежных сферах	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	32	Способность объяснить возможные траектории профессионального развития и самообразования, функции, сущность и характерные черты современного менеджмента	<i>Задача 4,7,9 (п.5.2) Проектное задание 3,4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	33	Способность применять знания психологии коллектива	<i>Задача 5, 6, 8, 9 Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	У1	Способность распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	У2	Способность выстраивать траектории профессионального и	<i>Задача 4,7,9 (п.5.2)</i>	<i>Вопросы итоговой</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		личностного развития, применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	<i>Проектное задание 3,4 п. 5.3)</i>	<i>аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
	У3	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Задача 5, 8, 9 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 141-155)</i>
Раздел 3				
Тема 3.1 Практическое занятие № 8	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Задача 3,4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Задача 3,4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 156-165)</i>
	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
Тема 3.2 Практическое занятие № 9	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Задача 3, 4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)</i>
	33	Способность применять знания психологии коллектива	<i>Задача 5,6,8, 9 (п.5.2) Проектное задание 2 п.</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5,</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
			5.3)	вопросы 166-172)
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Задача 3, 4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)
	У3	Способность организовывать работу коллектива и команды	Задача 5,6, 8, 9 Проектное задание 2 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 166-172)
Тема 3.3 Практическое занятие № 10	34	Способность охарактеризовать методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)
	37	Способность охарактеризовать задачи, функции и особенности работы службы питания	Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)
	310	Способность охарактеризовать методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)
	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования	Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п.	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5,

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	5.3)	<i>вопросы 173-181)</i>
	313	Способность оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)</i>
	У4	Способность планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)</i>
	У7	Способность планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)</i>
	У10	Способность оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)</i>
	У13	Способность охарактеризовать структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функции	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 173-181)</i>
Тема 3.4 Практическое занятие № 11	36	Способность охарактеризовать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	39	Способность разъяснить критерии и показатели качества	<i>Задача 1,2 (п.5.2) п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		обслуживания	<i>Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	312	Способность разъяснить принципы взаимодействия с другими службами отеля	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	315	Способность охарактеризовать критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	<i>Задача 3,8 (п.5.2) Проектное задание 1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У6	Способность контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У9	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	<i>Задача 1,2 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У12	Способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	<i>Задача 3,7 (п.5.2) Проектное задание 2,1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
	У15	Способность оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж	<i>Задача 3,8 (п.5.2) Проектное задание 1 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 182-192)</i>
Тема 3.5 Практическое занятие № 12	35	Способность разъяснить правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками), способы управления конфликтами	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	38	Способность охарактеризовать структуру служб гостиницы	<i>Задача 3, 4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	311	Способность охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	314	Способность охарактеризовать методику проведения тренингов для персонала	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У5	Способность проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	<i>Задача 8 (п.5.2) Проектное задание 4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У8	Способность организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Задача 3, 4 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У11	Способность организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы	<i>Задача 3 (п.5.2) Проектное задание 2 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>
	У14	Способность проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	<i>Задача 9 (п.5.2) Проектное задание 2,4 п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 193-201)</i>

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений, обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на дифференцированном зачете выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *собеседование, устный опрос*)

«отлично» – ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

«хорошо» – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

«удовлетворительно» – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

«неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: *задача, проектное задание*)

«отлично» – студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком

самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

«хорошо» – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

«удовлетворительно» – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

«неудовлетворительно» – работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания контрольной работы (оценочные средства: тестовые задания)

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и ≥	от 76,5% до 90,4 %	от 60,5% до 75,4%	менее 60%

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене (оценочные средства: устный опрос в форме собеседования)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно

	правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования

5.1.1.

1. Какие основные понятия в гостиничной индустрии Вы знаете, дайте им определение.
2. Охарактеризуйте состояние гостиничной индустрии в мире и России.
3. Опишите основные принципы развития гостиничного дела.
4. В чем заключается специфика услуг средств размещения для потребителя?
5. Нужна ли отелю собственная корпоративная философия гостеприимства?
6. Какое место занимает гостинично-туристский комплекс в отраслях народного хозяйства?
7. Опишите основные типы управления средствами размещения.
8. Определите содержание моделей управления гостиничным бизнесом.
9. Классифицируйте гостиничные предприятия по формам собственности и стилям управления.
10. Опишите международные классификации средств размещения.
11. Определите трудности развития гостиничного бизнеса в России и пути их разрешения
12. Опишите в статистических данных отечественный гостиничный рынок.

5.1.2.

1. Что включает в себя понятие «функция менеджмента»?
2. Перечислите и охарактеризуйте общие функции менеджмента?
3. Перечислите и охарактеризуйте специальные функции менеджмента?
4. Как взаимосвязаны между собой общие и специальные функции менеджмента?
5. В чем заключается сущность планирования?
6. Какова роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса?
7. Чем она обусловлена?
8. Охарактеризуйте систему планов гостиничного предприятия.
9. Расскажите методику определения потребности служб гостиничного предприятия в материальных ресурсах и персонале.
10. Охарактеризуйте функции организации и координации деятельности персонала гостиничного предприятия.
11. Перечислите основные элементы делегирования.
12. Какие преимущества делегирования Вы знаете? Расскажите о них.
13. Расскажите правила делегирования.
14. Расскажите о цели, задачах и принципах организации труда.

15. Какие формы и виды разделения труда Вы знаете?
16. В чем заключается сущность нормирования труда?
17. Дайте определение понятия «организационная структура управления»
18. Расскажите об основных элементах организационной структуры управления.
19. Опишите требования, положенные в основу проектирования организационных структур управления.
20. Расскажите о горизонтальном и вертикальном разделении труда в гостиничных предприятиях, приведите примеры.
21. Определите различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда.
22. В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности?
23. Дайте характеристику объекта и субъекта управления.
24. Расскажите о системе взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.
25. В чем сущность централизации децентрализации управления.
26. Дайте характеристику преимуществ и недостатков организационной структуре управления (линейной, функциональной, линейно-штабной, дивизиональной, матричной).
27. Охарактеризуйте функцию мотивации.
28. Назовите основные элементы процесса мотивации.
29. Назовите основные трудности на пути мотивации.
30. Какие содержательные теории мотивации Вы знаете? Какую степень мотивации они описывают. Расскажи подробно об одной из них.
31. Какие процессуальные теории мотивации Вы знаете? Какую степень мотивации они описывают. Расскажи подробно об одной из них.
32. Всегда ли деньги могут служить инструментом мотивации?
33. Расскажите о формах материальной и нематериальной мотивации персонала различных служб гостиниц.
34. Дайте определение понятия «лояльность персонала».
35. Какие факторы оказывают влияние на лояльность персонала в гостиницах.
36. Назовите основные пути повышения лояльности персонала гостиниц.
37. Охарактеризуйте функцию контроля.
38. Назовите причины существования функции контроля.
39. Расскажите о критериях и методах оценки эффективности работы сотрудников и служб гостиничного предприятия.

5.1.3.

1. В чем отличие методов управления от функций и принципов управления?
2. Дайте характеристику организационно-административным методам управления.
3. В чем отличие экономических методов управления от организационно-административных?
4. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
5. Как Вы понимаете самоуправление?
6. Что представляет собой система методов управления?
7. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.

8. Назовите и прокомментируйте ограничения в деятельности менеджера.
10. Как Вы понимаете власть?
11. Почему нужно делегировать права, ответственность и власть?
12. Как Вы понимаете баланс власти руководителей и подчиненных?
13. Назовите способы влияния руководителя на подчиненного.
14. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных Вам известны?
15. Как Вы понимаете авторитет менеджера?
16. Какие стили руководства, на ваш взгляд, наиболее эффективны?

5.1.4.

1. Дайте определение управленческого решения.
2. Назовите виды управленческих решений.
3. Чем отличаются решения, принимаемые в условиях определенности и риска?
4. Назовите основные стадии процесса подготовки и принятия управленческих решений
5. В чем особенности управленческих решений в сфере сервиса?
6. Какие требования предъявляются к управленческому решению?
7. Назовите основные методы принятия управленческих решений.
8. Приведите общую классификацию методов принятия управленческих решений.
9. Назовите основные элементы управленческого решения.
10. Для чего нужен контроль за выполнением решения?
11. В чем заключается главная цель коммуникации в управлении гостиничным предприятием?
12. Дайте характеристику компонентов общения.
13. Назовите и дайте характеристику форм общения.
14. Приведите классификацию деловых совещаний.
15. Опишите основные этапы организации проведения деловых совещаний.
16. Определите условия эффективности деловых совещаний.
17. Дайте понятие и опишите основные этапы проведения деловых переговоров.
18. В чем суть этапа подготовки к деловым переговорам?
19. Опишите методы ведения переговоров.
20. Назовите условия эффективности деловых переговоров.

5.1.5

1. Какие квалификационные требования, предъявляются сегодня к руководителю предприятия гостиничного хозяйства?
2. Как Вы понимаете категории « авторитет», «имидж»?
3. Как взаимосвязаны категории «полномочия» и «ответственность»?
4. Чем характеризуется «баланс власти»?
5. В чем Вы видите трудности самоменеджмента в работе руководителя?
6. Что такое конфликт? Что лежит в его основе?
7. Какие типы конфликтов Вам известны? Дайте их характеристику.
8. Назовите и поясните основные причины конфликтов.
9. Назовите и поясните фазы развития конфликта.
10. Как Вы понимаете стресс?
11. Представьте и поясните модель стрессовой ситуации.

12. Назовите причины стресса.

5.1.6.

1. В чем сущность понятия «управления персоналом»? Аргументируйте ее необходимость и возможности с позиций предприятия, человеческого капитала, макроуровня.
2. Сформулируйте цель управления персоналом.
3. Назовите и охарактеризуйте функции управления персоналом.
4. Перечислите основные требования к персоналу гостиницы.
5. В чем заключается сущность корпоративной культуры?
6. Чем определяется роль корпоративной культуры в организации работы гостиницы?

5.1.7.

1. Каковы основные этапы обеспечения организации персоналом?
2. Дайте определение отбора при найме, сформулируйте его смысл и целесообразность. Какую роль для человека, организации и общества играет найм?
3. Назовите факторы, влияющие на кампанию по обеспечению организации персоналом. Почему их классифицируют на внутренние и внешние?
4. Возможно, ли управление факторами или организации необходимо приспосабливаться к ним?
5. Каковы источники обеспечения организации персоналом? Назовите преимущества и недостатки внутренних и внешних источников.
6. Какие каналы привлечения кандидатов вам известны? В чем преимущества и недостатки каждого из них?
7. Какие методы оценки кандидатов называют бесконтактными? Дайте краткую характеристику технологии анализа основных заявительных документов?
8. Назовите преимущества и недостатки тестирования при отборе кандидатов. Какие виды тестов и критерии оценки их качества Вам известны? Как организовать тестовую ситуацию и провести тестирование?
9. Назовите основные этапы проведения профессионального испытания при отборе кандидатов.
10. Какие виды собеседования вам известны?
11. Для чего на практике используют «конус собеседования»?

5.1.8.

1. Каково значение адаптации работников в современной организации?
2. Назовите основные цели и задачи адаптации персонала в организации.
3. Перечислите основные принципы формирования системы адаптации работников в организации, охарактеризуйте их.
4. По каким признакам классифицируются виды адаптации персонала? Дайте их краткую характеристику.
5. Назовите стадии адаптации работников в организации.
6. Какие факторы влияют на ход адаптации персонала в организации?
7. В чем сущность управления адаптацией персонала в организации?
8. Дайте сравнительный анализ понятий «испытательный срок», «ориентация», «адаптация».
9. Какие основные элементы характеризуют механизм управления адаптацией персонала?
10. Назовите показатели эффективности адаптации персонала в современной организации.
11. Дайте характеристику основных разделов программы адаптации работников в организации.
12. Какова специфика адаптации различных категорий работников?

5.1.9.

1. Какова роль оценки деятельности в системе управления человеческими ресурсами организации?
2. Почему обратная связь важна для работников?
3. В чем состоят преимущества применения оценки деятельности работников для организации, менеджеров, рядовых работников?
4. Каковы современные тенденции в оценке деятельности работников?
5. Каковы признаки классификаций оценочных методов?
6. Какие эффекты восприятия приводят к искажению в оценках при использовании традиционных субъективных оценочных методов?
7. Почему в современных системах оценки используется комбинация оценочных методов?
8. В чем состоят трудности оценки деятельности специалистов и менеджеров?
9. Каковы преимущества применения определенных оценочных методов и их комбинации для разных категорий работников?
10. В чем состоят преимущества вовлечения персонала в процесс разработки оценочных критериев, установления рабочих целей и оценки деятельности?
11. Что влияет на выбор оценщиков при конструировании оценочной системы?
12. Каковы суть и польза круговой обратной связи?
13. Какова структура содержательной части оценочной беседы?

5.1.10.

1. Какие факторы определяют необходимость развития и обучения персонала в современных организациях?
2. Сформулируйте определение категории «обучение персонала». На что должно быть направлено обучение работников в компании?
3. Каковы цели обучения с позиции работодателя и наемного работника? В чем сходство и различие данных позиций?
4. Дайте характеристику основных видов и методов обучения работников.
5. Назовите основные этапы процесса обучения персонала.
6. Как проводится оценка эффективности обучения?
7. Дайте характеристику особенностям карьеры в современных условиях.
8. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы развития карьеры менеджера.
9. Что такое «якорь карьеры»?
10. Каким образом сочетается индивидуальное и организационное планирование карьеры?
11. Охарактеризуйте основные этапы работы с кадровым резервом.

5.2 Задачи

Задача 1.

На основе исходных данных рассчитать численность необходимого персонала по нормам обслуживания.

Вид работ по обслуживанию технического средства	Время выполнения операции, ч.	Количество операций за смену
1. Загрузка технического средства	0,02	30
2. Контроль рабочего процесса	0,08	60
3. Выгрузка технического средства	0,03	30

Количество агрегатов – 8.

Режим работы агрегатов – 2 смены.

Количество агрегатов, работающих в 1-ю смену – 8.

Количество агрегатов, работающих во 2-ю смену – 4.

Полезный фонд времени 1 работника за смену – 7 ч.

Время на дополнительное обслуживание агрегата за смену – 1,4 ч.

Коэффициент пересчета явочной численности в списочную – 1,15.

Задача 2.

Планом развития гостиницы в прогнозируемом периоде (следующий год) повышение объема оказываемых услуг только за счет роста производительности труда, без увеличения численности.

Из анализа показателей установлено, что 40% работников, достигающих пенсионного возраста, остаются работать в гостиничном предприятии.

Доля работников, для которых пенсионный возраст наступит в плановом периоде, – 6% от общей численности персонала.

Доля убыли работников (по разным причинам) составляет 3 % от общей численности персонала.

Численность уволенных в ряды вооруженных сил ожидается в районе 3 человек, в связи с направлением на учебу – 4 человек.

Коэффициент текучести персонала предполагается снизить в плановом периоде с 14 до 10%.

Вновь привлекаемый персонал после службы в армии составляет 1 % от численности работников, уволенных в вооруженные силы.

Определить общую численность персонала компании и численность работников, которых необходимо привлечь из внешних источников.

Задача 3.

К руководству гостиницы приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на другом гостиничном предприятии сотрудникам повысили оплату труда, и если им заработная плата не будет увеличена, то они уволятся. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что гостиница переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель?

Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель?

Какие методы управления использует руководитель?

Как бы поступили в этой ситуации Вы? Свои решения обоснуйте.

Задача 4.

Анна Александровна Румянцева работает в гостинице под руководством одного и того же начальника уже 6 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждал. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 6 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Анна Александровна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Задача 5.

Возможна ли настоящая дружба между руководителем и подчиненным? Привести аргументы за и против.

Задача 6.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Что означает данная поза?

Какова может быть причина такого поведения партнера?

Какие действия Вы предпримете?

Задача 7.

Андрей Анатольевич был назначен руководителем крупного гостиничного предприятия месяц назад. Прежний руководитель, определяя задачи своим руководителям служб, в исключительных ситуациях, всегда обращался к непосредственным исполнителям. Новый руководитель, посчитав, что это приводит к торможению процесса работы гостиничного предприятия, при определении заданий все чаще стал обращаться непосредственно к сотрудникам соответствующих служб, в то время как они уже были заняты исполнением других ответственных заданий. В результате в гостинице возникла ситуация, когда большинство поручений просто оставались невыполненными. Какой принцип управления нарушил новый руководитель? Что он предполагает?

Какой конфликт это спровоцировало?

К каким отрицательным последствиям это может привести?

Как, по Вашему мнению, можно исправить сложившуюся ситуацию? Свою позицию аргументируйте.

Задача 8.

Сотрудники службы приема и размещения не могут прийти к единому мнению по вопросу выработки индикативных показателей плана. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. В ходе затянувшейся дискуссии, стало понятно, что её конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Руководитель, выслушав обе стороны, предлагает свой вариант решения проблемы, отличающийся от вариантов, предложенных сотрудниками, предположив, что это не даст преимуществ ни одной из конфликтующих сторон. Поскольку мнение руководителя в организации является решающим, предложенное решение было принято к действию.

Какой тип конфликта представлен в данной ситуации?

Какой структурный метод использовали её участники для решения конфликтной ситуации?

К каким дисфункциональным последствиям может привести этот конфликт?

Как можно предотвратить подобные конфликты?

Задача 9.

Штат сотрудников гостиницы составляет около 400 человек. Последние два года на предприятии отмечалась высокая текучесть персонала и низкая производительность труда. В целях повышения эффективности управления персоналом и выстраивания партнерских, доверительных отношений с работниками перед руководством отдела управления персоналом была поставлена задача – наладить обратную связь между руководством, менеджментом и сотрудниками. Поэтому решили создать интернет – портал как один из каналов для взаимного общения по разным вопросам. Самым популярным стал раздел «Жалобная книга», где любой сотрудник мог задать волнующий его вопрос и рассчитывать на получение ответа от ответственных лиц руководства гостиницей. Сотрудники активно включились в их обсуждение, получили компетентные ответы от руководства предприятия. В результате нововведения на предприятии были решены многие проблемы, повысилась мотивация сотрудников, снизился показатель текучести кадров.

Что выступило примером использования эффективной обратной связи в процессе коммуникации?

По каким показателям была определена эффективность обратной связи?

Какие методы управления были использованы в процессе обратной связи?

Что составило основу использования этих методов управления?

Какие виды коммуникаций были использованы в процессе обратной связи?

Можно ли продолжить процесс повышения эффективности обратной связи?

5.3 Проектное задание

Проектное задание №1. Разработать вопросы анкеты опроса сотрудников для программы их адаптации.

Для того чтобы определить необходимость мероприятий, способствующих облегчению адаптации сотрудников и реально оценить пробелы, важно осознать потребность внесения изменений в уже имеющиеся аналогичные механизмы. Для этой цели на предприятии может быть использована методика многоступенчатого опроса новых сотрудников, например шестиэтапного:

1) определение целевой группы;

2) определение вида и способа опроса;

3) разработка анкеты, основными элементами которой являются следующие вопросы:

- ожидания новичков;

- удовлетворенность (неудовлетворенность) различными элементами процедуры адаптации (например, работой наставника с новичком, результативностью испытательного срока и т.д.);

- информационный дефицит новых сотрудников;

- характеристика норм общения и манеры поведения в трудовом коллективе;

4) определение способа связи с респондентом;

5) проведение опроса респондентов;

6) анализ результатов:

- проверка влияния вспомогательных данных (половозрастных и других характеристик респондентов) на результаты опроса;

- оценка качества адаптационных механизмов в организации;

- формулирование выводов.

Особенности методики состоят в следующем:

респондентами должны быть все новые сотрудники, принятые на работу в исследуемую организацию в течение установленного исследователями срока, а также их коллеги;

каждый новый сотрудник должен опрашиваться несколько раз:

письменно – до поступления на работу, спустя месяц, через три месяца, а также устно – через 6–8 месяцев после первого рабочего дня;

все анкеты направляются каждому новому сотруднику с пометкой «лично». Ч

Через неделю после первого опроса в телефонном разговоре с каждым респондентом выясняются некоторые моменты относительно удобства осуществления опроса и понятности содержания анкеты. Спустя 6–8 месяцев после найма новых сотрудников в специально отведенном помещении проводится доверительное интервью.

Методика позволяет определить испытываемый новыми сотрудниками дефицит информации об организации и рабочем месте перед первым рабочим днем.

Используя выше перечисленную методику, проведите подготовительную работу по составлению анкеты опроса своих одноклассников.

Проектное задание №2. Подготовить выполнение инструктажа дежурного по этажу.

Проектное задание №3. Составить план своего карьерного роста (аргументируйте его составляющие).

Проектное задание №4. Обосновать преимущества одной из методик определения соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.

5. 4 Задания для контрольной работы

Вариант №1

1. Верно ли утверждение что, «менеджмент – это искусство» ?

- А) неверно;
- Б) верно;
- В) частично.

2. Цели организации – это конечные состояния или желаемый результат, которого стремиться добиться трудовой коллектив?

- А) следует дополнить;
- Б) верно;
- В) неверно.

3. Для решения внезапно возникшей неординарной задачи временно может быть создана ..

- А) линейно-функциональная организационная структура управления;
- Б) матричная организационная структура управления;
- В) линейно-штабная организационная структура управления.

4. Каким методам управления отводится центральное место?

- А) социально-психологическим;
- Б) организационно-административным;
- В) экономическим.

5. К вторичным потребностям можно отнести

- А) потребность во сне;
- Б) потребность в самовыражении;
- В) правильного ответа нет.

6. Одним из способов влияния является

- А) убеждение;
- Б) приказ;
- В) оба ответа правильные.

7. Исполнитель верит, что руководитель имеет право отдавать приказания, что его долг – подчиняться им. Это – отличительная черта власти:

- А) эталонной;
- Б) законной;
- В) экспертной.

8. Что можно рекомендовать руководителю осуществляющему контроль над подчиненными:

- А) держите свои выводы при себе;
- Б) устраивайте двустороннее обсуждение проблем;
- В) контролируйте из-за недоверия.

9. На каком этапе управленческого контроля осуществляется установление масштаба допустимых отклонений:

- А) на первом – определения стандартов;
- Б) на втором – сравнения результатов со стандартами;
- В) на третьем – корректирующих действий.

10. Совокупность главных целей организации и основных способов их достижения называется..

- А) задачей;
- Б) миссией;
- В) стратегией.

11. Сформулируйте цель и задачи менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса?

12. В чем причина существования множества трактовок понятия «менеджмент»?

13. Расскажите об основных подходах к определению понятия «менеджмент».

14. Ситуационная задача:

В Вашем коллективе работает следующий сотрудник:

Вероника Матвеевна – старший менеджер, 31 год. Очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, то постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» – отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», - хотя иногда оказывается, что дела и на работе и в личной жизни не так уж хороши. Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то случайно случилось...»; «Это можно исправить». Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных, проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна. Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям.

Какие основные потребности этой сотрудницы согласно пирамиде Маслоу?

Какими способами Вам следует удовлетворять её потребности?

15. Ситуационная задача:

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

1. Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
2. Увеличение доли компании на рынке.
3. Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.
4. Создание сплоченной управленческой команды.
5. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.
6. Изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции.
7. Повышение качества обслуживания клиентов.
8. Контроль экономии на затратах.
9. Развитие корпоративной культуры.
10. Создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании.

Вариант №2

1. Чтобы считаться организацией трудовое формирование должно отвечать следующим требованиям:

- А) единство цели, совместный труд, взаимовыручка;
- Б) финансовая выгода, единство цели, наличие не менее 2-х человек в группе;
- В) единство цели, совместный труд, наличие не менее 2-х человек в группе.

2. По горизонтали труд разделяется, как правило, по функциональному и квалификационному признакам?

- А) неверно;
- Б) и по товарно-отраслевому признаку тоже;
- В) верно.

3. Стратегический план разрабатывается на ...

- А) 10-20 лет;
- Б) 1-3 года;
- В) по мере необходимости.

4. Методы управления:

- А) распорядительные, экономические, социально-психологические;
- Б) распорядительные, экономические, психологические;
- В) убеждения, принуждения, материального стимулирования.

5. Необходимость корректировки планов в связи с непредсказуемостью изменений внешней среды положена в основу принципа..

А) непрерывности;

Б) гибкости;

В) участия.

6. Является ли миссия организации четко выраженной причиной ее существования (т.е. основной целью)?

А) нет;

Б) да;

В) вопрос не имеет ответа.

7. На каком этапе управленческого контроля осуществляется установление масштаба допустимых отклонений:

А) на первом – определения стандартов;

Б) на втором – сравнения результатов со стандартами;

В) на третьем – корректирующих действий.

8. Назовите стиль лидерства при котором руководитель сам принимает решения, однако пытается внушить их и своей команде:

А) покровительственный;

Б) соучастный;

В) властный.

9. Контроль неэффективен если:

А) ориентирован на результаты;

Б) прост;

В) своевременен.

10. Одним из способов влияния является

А) убеждение;

Б) приказ;

В) оба ответа правильные.

11. В чем заключается сущность менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса?

12. Какие виды гостиничного менеджмента вы знаете?

13. Сформулируйте цель и задачи управления гостиничным предприятием.

14. Ситуационная задача:

В Вашем коллективе работает следующий сотрудник:

Лев Викторович – бухгалтер, 38 лет. Спокоен, малоразговорчив. Окружающие говорят, что он глуповат, но работает Лев Викторович хорошо: никогда не делает ошибок в расчетах. Обычно не ссорится. Единственная ссора была связана с тем, что однажды, когда он был в отпуске, его стол был вынесен из кабинета и заменен новым. После возвращения из отпуска он в резкой форме потребовал вернуть стол. Требование было удовлетворено, и Лев Викторович успокоился. Сослуживцы считают, что он очень увлечен работой, так как забывает об обеде и не ходит в столовую. Главный бухгалтер уважает его за аккуратность и добросовестность в работе, но говорит, что Лев Викторович необыкновенно упрям, и заставить его выполнить работу, которую он не хочет делать, невозможно.

Какие основные потребности этого сотрудника согласно пирамиде Маслоу?

Какими способами Вам следует удовлетворять его потребности?

15. Ситуационная задача:

Екатерина, одна из ваших коллег, по Вашим советам неоднократно оканчивала курсы повышения квалификации, чтобы иметь комплексное представление о деятельности Вашей службы. После очередной стажировки в других службах гостиницы она вернулась, чтобы сместить Вас с должности.

Она работает с рвением, согласовывает с Вами каждый свой шаг по всем проблемам, выполняет все Ваши поручения и проявляет повышенный интерес к усовершенствованию работы. Вы отдаете себе отчет в том, что она еще не достигла совершенства в Вашей работе и часто проявляет несостоятельность перед определенными проблемами. Следует ли применять меры наказания к Екатерине? Какие методы управления будут действенны для повышения эффективности работы Екатерины? Какие конкретные действия Вы предпримете?

Вариант №3

1. Основные фазы жизни организации:

- А) рождение, детство, зрелость, старение, омолаживание;
- Б) рождение, детство и юность, зрелость, закат;
- В) рождение, детство и юность, зрелость, старение, возрождение.

2. Согласны вы что, специалисты в организации в своей деятельности сочетают функции управления и исполнения?

- А) согласны;
- Б) не согласны;
- В) только функцию исполнения.

3. Процесс мотивации включает в себя следующие ступени:

- А) потребности – целенаправленное поведение – удовлетворение потребностей;
- Б) возможности – целенаправленное поведение – удовлетворение потребностей;
- В) потребности – предпринимательская деятельность – удовлетворение потребностей;

4. Каким методам управления отводится центральное место?

- А) социально-психологическим;
- Б) организационно-административным;
- В) экономическим.

5. Управленческий контроль бывает

- А) предварительный, текущий, перспективный;
- Б) ежедневный, текущий, обратный;
- В) предварительный, текущий, обратный.

6. Совокупность главных целей организации и основных способов их достижения называется..

- А) задачей;
- Б) миссией;
- В) стратегией.

7. Планирование – это:

- А) функция управления;
- Г) метод управления;
- В) содержание управления.

8. Долгосрочная цель горизонт прогнозирования определяется на срок:

- А) пять лет и больше;
- Б) три года;
- В) не определяется.

9. На заключительном этапе управленческого контроля – корректирующих действий – менеджер:

- А) в случае необходимости пересматривает стандарты;
- Б) измеряет результаты;
- В) определяет масштабы отклонений.

10. Необходимость корректировки планов в связи с непредсказуемостью изменений внешней среды положена в основу принципа..

- А) непрерывности;
- Б) гибкости;
- В) участия.

11. Что включает в себя понятие «менеджмент» и почему необходимо управление?
12. С какими трудностями сталкиваются гостиничные предприятия в ходе решения своих основных задач?
13. Как Вы видите их решение?
14. Ситуационная задача:
Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):
 1. Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
 2. Увеличение доли компании на рынке.
 3. Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.
 4. Создание сплоченной управленческой команды.
 5. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.
 6. Изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции.
 7. Повышение качества обслуживания клиентов.
 8. Контроль экономии на затратах.
 9. Развитие корпоративной культуры.
 10. Создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании.
15. Ситуационная задача:
В Вашем коллективе работает следующий сотрудник:
Татьяна Алексеевна – менеджер, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу.
Какие основные потребности этой сотрудницы согласно пирамиде Маслоу?
Какими способами Вам следует удовлетворять её потребности?

5. 5 Вопросы итоговой аттестации (дифференцированный зачет)

1. Какие основные понятия в гостиничной индустрии Вы знаете, дайте им определение.
2. Охарактеризуйте состояние гостиничной индустрии в мире и России.
3. Опишите основные принципы развития гостиничного дела.
4. В чем заключается специфика услуг средств размещения для потребителя?
5. Нужна ли отелю собственная корпоративная философия гостеприимства?
6. Какое место занимает гостинично-туристский комплекс в отраслях народного хозяйства?
7. Опишите основные типы управления средствами размещения.
8. Определите содержание моделей управления гостиничным бизнесом.
9. Классифицируйте гостиничные предприятия по формам собственности и стилям управления.
10. Опишите международные классификации средств размещения.
11. Определите трудности развития гостиничного бизнеса в России и пути их разрешения.
12. Опишите в статистических данных отечественный гостиничный рынок.
13. Опишите в статистических данных рейтинг ведущих международных гостиничных цепей.
14. В чем особенности рынка услуг и специфика самих услуг?
15. Какие виды услуг могут предоставлять гостиничные предприятия и другие средства размещения?
16. Что включает в себя понятие сервиса оказания услуг и на каких принципах он строится?
17. Дайте определение понятий «качество услуги» и «управление качеством обслуживания».

18. Рассмотрите и раскройте основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.
19. Охарактеризуйте основные причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами на примере интервальной модели качества.
20. Прокомментируйте утверждение, что постоянное повышение качества – это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на верности клиентуры.
21. По вашему мнению, предполагает ли высокое качество услуги ее высокую себестоимость?
22. Каков принцип оценки качества гостиничного обслуживания?
23. Что такое стандартизация и какова ее роль в процессе регламентирования деятельности гостиничного предприятия?
24. Значения термина «менеджмент».
25. Отличие термина «менеджмент» от «управления».
26. Формула менеджмента.
27. Менеджер и основные задачи менеджера.
28. Виды менеджмента гостиничного предприятия.
29. Определение «менеджмент».
30. Этапы исторического развития менеджмента как науки и практики
31. Научные школы менеджмента.
32. Развитие теории управления в России.
33. Характеристика национальных моделей управления (менеджмента): японская, американская, германская, шведская, французская, британская, итальянская, российская
34. Назовите и поясните элементы процесса управления.
35. Назовите и охарактеризуйте слагаемые организации.
36. В чем суть концепции жизненного цикла организации? Назовите и дайте характеристику основных фаз в жизни организации.
37. Сложности взаимодействия формальной и неформальной организаций.
38. Дайте характеристику факторов внешней среды организации.
39. Опишите параметры внутренней среды организации.
40. В чем заключаются особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия.
41. Что включает в себя понятие «функция менеджмента»?
42. Перечислите и охарактеризуйте общие функции менеджмента?
43. Перечислите и охарактеризуйте специальные функции менеджмента?
44. Как взаимосвязаны между собой общие и специальные функции менеджмента?
45. В чем заключается сущность планирования?
46. Какова роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса?
47. Чем она обусловлена?
48. Охарактеризуйте систему планов гостиничного предприятия.
49. Охарактеризуйте функции организации и координации деятельности персонала гостиничного предприятия.
50. Перечислите основные элементы делегирования.
51. Какие преимущества делегирования Вы знаете? Расскажите о них.
52. Расскажите правила делегирования.
53. Расскажите о цели, задачах и принципах организации труда.
54. Какие формы и виды разделения труда Вы знаете?
55. В чем заключается сущность нормирования труда?
56. Дайте определение понятия «организационная структура управления»
57. Расскажите об основных элементах организационной структуры управления.
58. Опишите требования, положенные в основу проектирования организационных структур управления.

59. Расскажите о горизонтальном и вертикальном разделении труда в гостиничных предприятиях, приведите примеры.
60. Определите различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда.
61. В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности?
62. Дайте характеристику объекта и субъекта управления.
63. Расскажите о системе взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.
64. В чем сущность централизации децентрализации управления.
65. Дайте характеристику преимуществ и недостатков организационной структуре управления (линейной, функциональной, линейно-штабной, дивизиональной, матричной).
66. Понятие и назначение мотивации.
67. Потребности в системе мотивации.
68. Мотивы в системе мотивации.
69. Типы мотивации.
70. Функции мотивации.
71. Стимулы в системе мотивации.
72. Элементы мотивационного процесса.
73. Формы мотивации.
74. Виды мотивации персонала.
75. Содержательные теории мотивации.
76. Процессуальные теории мотивации.
77. Лояльность персонала: понятие, значение, признаки.
78. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
79. Виды лояльности персонала.
80. Уровни лояльности персонала.
81. Оценка лояльности персонала.
82. Пути повышения лояльности персонала.
83. Особенности стимулирования и мотивации персонала
84. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц.
85. Сущность контроля.
86. Причины управленческого контроля.
87. Основные элементы контроля.
88. Функции контроля.
89. Подходы к организации системы контроля.
90. Правила эффективного контроля.
91. Виды контроля.
92. Формы контроля.
93. Методы анализа и контроля процессов обслуживания в гостиничной индустрии.
94. Объекты контроля внутри гостиничного предприятия.
95. Основные показатели оценки деятельности гостиницы.
96. Внутригостиничные стандарты обслуживания.
97. Перечень документов строгой отчетности.
98. Внутренний и внешний контроль качества услуг и обслуживания в гостинице.
99. Контрольная карта оценки выполнения работ сотрудниками гостиницы.
100. Оценка эффективности работы сотрудников и служб гостиничного предприятия. Задачи оценки.
101. Аттестация и ее задачи.
102. В чем отличие методов управления от функций и принципов управления?
103. Дайте характеристику организационно-административным методам управления.
104. В чем отличие экономических методов управления от организационно-административных?
105. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
106. Как Вы понимаете самоуправление?

107. Что представляет собой система методов управления?
108. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
109. Назовите и прокомментируйте ограничения в деятельности менеджера.
110. Лидерство: понятие и природа.
111. Формальное и неформальное лидерство.
112. Теории лидерства
113. Личностные качества успешного руководителя подразделения.
114. Как Вы понимаете власть?
115. Почему нужно делегировать права, ответственность и власть?
116. Как Вы понимаете баланс власти руководителей и подчиненных?
117. Назовите способы влияния руководителя на подчиненного.
118. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных Вам известны?
119. Как Вы понимаете авторитет менеджера?
120. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
121. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
122. Эффективность различных стилей управления.
123. Как Вы понимаете роль общения в жизни менеджера?
124. Дайте характеристику компонентов общения.
125. Понятие коммуникации
126. Виды коммуникаций.
127. Элементы коммуникаций.
128. Этапы процесса коммуникаций.
129. Виды управленческой информации.
130. Эффективная коммуникация.
131. Как Вы понимаете роль общения в жизни менеджера?
132. Дайте характеристику компонентов общения.
133. Назовите и дайте характеристику форм общения.
134. Приведите классификацию деловых совещаний.
135. Опишите основные этапы организации проведения деловых совещаний.
136. Определите условия эффективности деловых совещаний.
137. Дайте понятие и опишите основные этапы проведения деловых переговоров.
138. В чем суть этапа подготовки к деловым переговорам?
139. Опишите методы ведения переговоров.
140. Назовите условия эффективности деловых переговоров.
141. Обязательные требования к персоналу гостиничного предприятия.
142. Рекомендуемые требования к персоналу гостиничного предприятия.
143. Должности руководителей гостиничного предприятия.
144. Общие требования к руководящим работникам.
145. Должностные обязанности директора гостиницы.
146. Квалификационные требования директора гостиницы.
147. Должностные обязанности начальника службы гостиничного фонда.
148. Квалификационные требования начальника службы гостиничного фонда.
149. Должностные обязанности начальника службы приема и размещения.
150. Квалификационные требования начальника службы приема и размещения.
151. Правила и функции самоменеджмента.
152. Технология самоменеджмента.
153. Основные техники (методы) планирования.
154. Индивидуальный план развития, цели его составления.
155. Этапы и элементы индивидуального плана развития.
156. Понятия: персонал, управление персоналом.
157. Цели управления персоналом.

158. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.
159. Корпоративная культура.
160. Уровни корпоративной культуры.
161. Элементы корпоративной культуры.
162. Функции корпоративной культуры.
163. Кадровое планирование.
164. Цели кадрового планирования.
165. Особенности определения потребности служб гостиничного предприятия в персонале.
166. Набор персонала: понятие, виды, методы.
167. Источники и способы привлечения персонала.
168. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.
169. Квалификационные требования.
170. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
171. Преимущества одной из методики определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.
172. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы.
173. Адаптация персонала: понятие, виды.
174. Цели адаптации персонала.
175. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
176. Программа адаптации сотрудников в гостинице.
177. Успешная профессиональная адаптация.
178. Особенности первичной и вторичной адаптации.
179. Испытательный срок.
180. Анкета опроса сотрудников гостиницы для программы их адаптации.
181. Приведите примеры анкеты опроса сотрудников гостиницы для программы их адаптации.
182. Оценка персонала и ее цели.
183. Субъект, объект, предмет оценки персонала.
184. Факторы, учитываемые при оценки персонала.
185. Критерии оценки персонала.
186. Группы показателей используемых при оценке результативности труда.
187. Этапы оценки персонала.
188. Необходимые условия и требования к технологии оценки персонала
189. Методы оценки персонала.
190. Аттестация и ее цели.
191. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.
192. Методика оценки качеств менеджера.
193. Обучение персонала и его цели.
194. Виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.
195. Особенности обучения нового сотрудника.
196. Общие элементы в обучении сотрудников гостиницы.
197. Ротация кадров и ее значение.
198. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.
199. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе.
200. Принципы формирования кадрового резерва.
201. Мероприятия по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.