

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»**

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих  
по специальности СПО  
43.02.14 Гостиничное дело

г. Симферополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы учебной дисциплины ОП.01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»

Разработчик: Булаш Е.Ш., преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК общепрофессиональных дисциплин  
Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.  
Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ В.Н. Елина

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

стр.

### **Общие положения**

1. Результаты освоения учебной дисциплины
2. Оценка освоения умений и знаний
  - 2.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости
3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 3.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости
4. Информационное обеспечение

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице» и подтверждение соответствия по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело является дифференцированный зачет.

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В результате изучения учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостинице» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело обучающийся должен:

- В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:
- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология 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;

- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- 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);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР 4 – Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 7 – Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 13 – Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 14 – Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

**Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений,  
подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации и формы  
контроля**

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточн ый контроль
1	2	3	4	5	6	7
<p>Гостиничные услуги и их стандартизация</p> <p>Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;</p>	<p>ПК 1.2; ПК 2.2. ПК 3.2.</p> <p>ПК 1.1; ПК 3.1. ОК 04;</p>		<p>Раздел 1; Современное состояние индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 1.1. История становления и развитие гостиничного дела</p> <p>Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</p>	<p>2</p> <p>2</p>	<p><i>Практическая работа №1;</i></p>	

Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	ПК 4.1.		Тема 1.3 Гостиничные услуги их стандартизация	2		
	ПК 1.1; ПК; ОК 04;		Раздел 2; Система управления гостиницами и другими средствами размещения	2	<i>Практическая работа №2 Практическая работа №3 Практическая работа №4 Практическая работа №5</i>	
	ПК 1.1; ПК; ОК 04;		Тема 2.1 Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	2		
Психология коллектива;	ПК 4.1; ОК 04;		Тема 2.2 Теоретические и методические основы управления	2		
Структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	ПК 4.2. ; ПК 4.3 .; ОК 04 ;		Тема 2.3. Функция управления гостиничным предприятием	2		
	ПК 3.1.		Тема 2.4 Координация деятельности персонала	2	<i>Практическая работа №7</i>	

			структурного подразделения гостиницы		<i>Практическая работа №8</i>	
Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;  Планировать и прогнозировать	ПК 2.3. ОК 04		Тема 2.5 Связующие процессы управления	2	<i>Практическая работа №9</i>	<i>Итоговая контрольная работа</i>
	ПК 3.2.		Тема 2.6. Управление организационным поведением	2	<i>Практическая работа №10</i>	
	ОК 01		Раздел 3 Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	2	<i>Практическая работа №11</i> <i>Практическая работа №12</i>	
Организовывать работу коллектива и команды;	ПК 1.1; ПК 3.1. ОК 04;	.	Тема 3.1 Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	2	<i>Практическая работа №13</i>	



<p>Организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>Определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;</p>	ПК 1.2; ПК 2.2. ПК 3.2.		Тема 3.2 Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	2	<i>Практическая работа №14</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
	ПК 1.1; ПК; ОК 04;		Тема 3.3 Адаптация персоналов в гостиницах	2	<i>Практическая работа №15</i>	
	ПК 1.1; ПК; ОК 04;		Тема 3.4 Оценка деятельности персонала гостиницы	2		
	ПК 1.1; ПК; ОК 04;		Тема 3.5 Обучение и развитие персонала гостиницы			

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО  
Заместитель директора по  
УПР ГБПОУ РК «РКИГ»  
\_\_\_\_\_ Е.Ш.Булаш

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**Для обучающихся по выполнению контрольных работ**

**по дисциплине ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в  
гостинице»**

**Специальность:** 43.02.14 «Гостиничное дело»

**Учебный год:** 201\_-201\_

**Оцениваемые компетенции:** ПК 4.1 - 4.3; ОК 01-11

**ОТДЕЛЕНИЕ:** \_\_\_\_\_ очное

**КУРС:** \_\_\_\_\_

**Группа:** \_\_\_\_\_

Выполнил преподаватель:  
Булаш Е.Ш.

Рассмотрено и одобрено  
На заседании ц/к:  
Общепрофессиональных дисциплин  
От «\_\_» \_\_\_\_\_ 20-\_\_  
Председатель ц/к  
\_\_\_\_\_ ФИО

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) и рабочей программы по дисциплине ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»

Целью итоговой контрольной работы является проверка освоения студентами теоретического и практического материала по всему курсу дисциплины ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»

По окончании изучения курса студент должен **знать**:

- Историю становления и развития гостиничного дела;
- Классификацию и типологию средств размещения в России и за рубежом;
- Гостиничные услуги их стандартизация;
- Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства;
- Теоретические и методологические основы управления.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Давать анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения;
- Разрабатывать план и определять цели деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия;
- Строить дерево целей. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

### ***Структура контрольной работы***

*Методические указания включают 10 вариантов итоговой контрольной работы по всему курсу дисциплины. Каждый вариант состоит из трех заданий.*

*Требования к выполнению контрольной работы:*

*Работа выполняется на двойном стандартном ученическом листе в клетку.*

*На титульном листе необходимо обозначить номер варианта и подписать работу. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.*

*Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.*

#### Вариант 1

1. Организация (предприятие) - основа менеджмента.
2. Контроль. Значение контроля на производстве.
3. Практическое задание

#### Вариант 2

1. Организационная структура. Типы структур и их характеристика.
2. Руководство. Стили руководства.
3. Практическое задание

#### Вариант 3

1. Внутренняя и внешняя среда организации.
2. Ценности делового человека.
3. Практическое задание

#### Вариант 4

1. Основные зарубежные модели менеджмента.
2. Имидж менеджера.
3. Практическое задание

#### Вариант 5

1. Управленческие решения. Процесс принятия решения в организации.

2. Деловое общение.
3. Практическое задание

#### Вариант 6

1. Миссия, цели и функции организации.
2. Информационное обеспечение управления.
3. Практическое задание

#### Вариант 7

1. Власть. Виды власти.
2. Конфликт, сущность, источники, типы стили разрешения конфликтов.
3. Практическое задание

#### Вариант 8

1. Сущность, функции и входы планирования.
2. Лидерство, его сущность и стили.
3. Практическое задание

#### Вариант 9

1. Управление персоналом в организации.
2. Коммуникация в системе управления.
3. Практическое задание

#### Вариант 10

1. Сущность функции планирования.
2. Этика и менеджмент.
3. Практическое задание

#### **Критерии оценки:**

Уровень подготовки специалиста по дисциплине определяется согласно существующим положениям по четырех балльной системе: «5», «4», «3», «2».

**Оценка «5»** выставляется тогда, когда студент обладает глубокими, прочными, обобщенными, систематическими знаниями учебного материала, в полном объеме раскрыл содержание материала по поставленному вопросу. Ответ студента полный, правильный, материал изложен последовательно с учетом производственных проблем, умением применить знания в конкретных ситуациях. Студент умеет самостоятельно находить источники информации и пользоваться ими, оценивать полученную информацию. При выполнении заданий КР (контрольной работы) допускает 1-2 неточности в преподавании второстепенного материала (не приводит к ошибочным выводам или действиям), которые самостоятельно обнаруживает и исправляет.

**Оценка «4»** выставляется тогда, когда студент самостоятельно, с пониманием воспроизводит основной учебный материал и применяет его при выполнении задач КР, анализирует, делает выводы. Ответ студента в целом правильный, логичный и достаточно обоснован, но при выполнении задач КР допускает существенные ошибки (в терминологии, выводах, схемах, обобщениях), не может исправить.

**Оценка «3»** выставляется тогда, когда студент без достаточного понимания воспроизводит содержание учебного материала, материал излагается частично не всегда последовательно, в неполном объеме. Ответ не связывается с практическим использованием на производстве. Во время выполнения заданий КР допускает ошибки, самостоятельно исправить не может.

**Оценка «2»** выставляется тогда, когда студентом основное содержание задач не раскрыто, когда студент воспроизводит на уровне распознавания отдельные элементы учебного материала и неосознанно выполняет отдельные части задач КР, допущены грубые ошибки в итоговых выводах.

## Приложение В

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым

Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

Утверждаю  
Зам. Директора ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ 201\_ -1\_ г  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**для обучающихся по выполнению практических занятий**

**По дисциплине ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»**

**Специальность:** 43.02.14 (101101) «Гостиничное дело»

**Учебный год:** 201\_ -201\_ гг.

**Оцениваемые компетенции:** ПК- 4.1 – 4.3, ОК- 01-11

**ОТДЕЛЕНИЕ:** очное

**КУРС:**

**Группа:**

Разработал преподаватель  
Булаш Е.Ш.

Рассмотрено и одобрено  
На заседании ц/к: \_\_\_\_\_  
От «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г  
Председатель ц/к  
\_\_\_\_\_ ФИО

Симферополь, 201\_ -1\_ уч.г

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) и рабочей программы по дисциплине: ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»

Целью практических занятий является закрепление теоретических знаний по основным разделам дисциплины.

По окончании изучения курса обучающийся должен

Уметь:

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;
- 

Знать:

- кадровый состав различных служб гостиниц,
- функциональные обязанности сотрудников;
- требования к обслуживающему персоналу

*За время изучения дисциплины ОП. 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостинице» обучающиеся должны выполнить девять практических занятия*

**Практическая работа №1** Тема: Гостиничные услуги и их стандартизация

**Практическая работа №2** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №3** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №4** Тема: Функции управления гостиничным предприятием



**Практическая работа №5** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №6** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №7** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №8** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №9** Тема: Функции управления гостиничным предприятием

**Практическая работа №10** Тема: Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

**Практическая работа №11** Тема: Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

**Практическая работа №12** Тема: Связующие процессы в управлении

**Практическая работа №13** Тема: Связующие процессы в управлении

**Практическая работа №14** Тема: Подходы к комплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

**Практическая работа №15** Тема: Подходы к комплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

**Практическая работа №16** Тема: Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

**Практическая работа №17** Тема: Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

**Практическая работа №18** Тема: Адаптация персонала в гостиницах

**Практическая работа №19** Тема: Оценка деятельности персонала гостиницы

## Практическая работа №1

**Тема:** Гостиничные услуги и их стандартизация

### Результаты освоения ПК и ОК

ПК 1.2; ПК 2.2. ; ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### Задание:

Провести анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.

### Ход работы:

- 1) требования, предъявляемых к индивидуальным средствам размещения
- 2) требования, предъявляемых к коллективным средствам размещения
- 3) анализ и сравнение требований предъявляемых к различным средствам размещения
- 4) вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №2**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 1.1; ПК 3.1. ОК 04;

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

\*оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*психология коллектива;

\*структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия.

### **Ход работы:**

- 1)Определение целей деятельности служб гостиницы
- 2)Разработка плана деятельности служб гостиницы
- 3)Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №3**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 4.1.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;

\*планировать и прогнозировать

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

\* функциональные обязанности сотрудников службы;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы

### **Ход работы:**

1)Построить дерево целей

2)Оценить и спланировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале

3)Вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_



## **Практическая работа №4**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 1.1; ПК; ОК 04;

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать работу коллектива и команды;;

\*определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*методы планирования труда работников СПИР

\* методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Составление графиков выхода на работу

### **Ход работы:**

- 1)Определить функциональные обязанности сотрудников гостиницы
- 2)Составить график работы
- 3)Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №5**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 1.1; ПК; ОК 04;

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать работу коллектива и команды;;

\*определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*методы планирования труда работников СПИР

\* методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

\*психология коллектива;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Разработка заданной организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).

### **Ход работы:**

- 1)Определить функциональные обязанности сотрудников гостиницы
- 2)Составить график работы
- 3)Вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №6**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 4.1; ОК 04;

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать работу коллектива и команды;;

\*определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы

\*функциональные обязанности сотрудников службы

\*психология коллектива;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы.

### **Ход работы:**

- 1)Краткое описание каждой из служб гостиницы
- 2)Составить схему взаимодействия служб гостиницы
- 3)Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №7**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 4.2. ; ПК 4.3 .; ОК 04 ;

#### **В результате выполнения задания студент должен уметь:**

- \*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;

#### **В результате выполнения задания студент должен знать:**

- \*критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- \*методику проведения тренингов для персонала
- \*психология коллектива;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### **Задание:**

Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

#### **Ход работы:**

- 1)Выявить потребности и мотивы поведения персонала
- 2)Подготовить индивидуальные рекомендации по повышению мотивации к труду
- 3)Составить план тренинга повышения мотивации
- 4)Вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_



## **Практическая работа №8**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.1.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;

\*определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*структуру служб гостиницы;

\*методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия

### **Ход работы:**

- 1) Понятие и сущность лояльности персонала.
- 2) Особенности лояльности персонала в гостиничном бизнесе.
- 3) Факторы, влияющие на лояльность персонала.
- 4) Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №9**

**Тема:** Функции управления гостиничным предприятием

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 2.3. ; ОК 04 ;

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*критерии и показатели качества обслуживания;

\*методы оценки качества предоставленных услуг

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.

### **Ход работы:**

- 1)Выяснить критерии качества обслуживания
- 2)Составить план-схему проведения контроля в подразделении организации гостиничного бизнеса
- 3)Выбрать метод оценки качества
- 4)Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №10**

**Тема:** Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.

### **Ход работы:**

- 1)Способы влияния руководителя на подчиненных
- 2)Проанализировать следующую ситуацию и дать ответ как стоит поступить в данном случае: Руководитель недоволен выполненной работой службы горничных, так как гость пожаловался на то, что в номере плохо убрано, он крайне эмоционально отреагировал на это и накричал на супер-вайзера.
- 3)Вывод

## Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №11**

**Тема:** Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников

### **Ход работы:**

- 1)Виды дисциплинарной ответственности работника
- 2)Построить систему стимулирования работников
- 3)Вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_



## Практическая работа №12

**Тема:** Связующие процессы в управлении

### Результаты освоения ПК и ОК

ОК 01

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

- \*распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;
- \*определять этапы решения задачи;
- \*составить план действия;
- \*определить необходимые ресурсы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

- \*алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- \*методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- \*структуру плана для решения задач;
- \* порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.

(распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)

### **Ход работы:**

1)Решите ситуацию: Вы недавно назначены руководителем отдела Департамента, в котором раньше работали рядовым сотрудни-ком. На 8 ч 15 мин вы вызвали подчиненного для выяснения причины его частых опозданий

на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Как вы начнете беседу при встрече с под-чиненным?

2) Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №13**

**Тема:** Связующие процессы в управлении

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ОК 01

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

- \*распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;
- \*определять этапы решения задачи;
- \*составить план действия;
- \*определить необходимые ресурсы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

- \*алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- \*методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- \*структуру плана для решения задач;
- \* порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Деловая игра «Производственное совещание»

### **Ход работы:**

- 1)Разбиться на команды по 7-8 человек и провести игру “Производственное совещание”
- 2)Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №14**

**Тема:** Подходы к комплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.

### **Ход работы:**

- 1) Виды потребностей в трудовых ресурсах
- 2) Планирование потребностей в трудовых ресурсах
- 3) Вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №15**

**Тема:** Подходы к комплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников

### **Ход работы:**

1) Дать определение терминам штатная, явочная и среднесписочная численность работников

2) Функциональные обязанности сотрудников СПИР

3) Вывод

## **Практическая работа №16**

**Тема:** Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Определение соответствия личностных, деловых качеств по отношению к профессиональным качествам исполнителя, а так же требованиям, предъявляемым к должности

### **Ход работы:**

- 1) Какими качествами должен обладать работник гостиницы
- 2) Требования предъявляемые к сотрудникам гостиничного сервиса
- 3) Вывод



## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №17**

**Тема:** Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 3.2.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;

\*требования к обслуживающему персоналу;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы

### **Ход работы:**

- 1)Какие качества не должны присутствовать у работника гостиницы
- 2)Как можно исправить отрицательные качества
- 3)Вывод

## **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены несущественные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №18**

**Тема:** Адаптация персонала в гостиницах

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 1.2. ОК 04

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;

\*выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*психология коллектива;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице

### **Ход работы:**

- 1)Разработать программу адаптации сотрудников в гостинице
- 2)Придумать тренинг адаптации
- 3)Вывод

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту (обучающемуся), если он полностью самостоятельно (в рамках, определенных преподавателем) выполнил задание, своевременно и правильно его оформил и составил отчет, а также ответил на все контрольные вопросы;

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту (обучающемуся), если во время выполнения задания практической работы были допущены незначительные ошибки, которые студент может исправить самостоятельно;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту (обучающемуся), когда студент без достаточного понимания воспроизводит учебный материал и выполняет задачи практической работы в неполном объеме.

Преподаватель: Булаш Е.Ш. \_\_\_\_\_

## **Практическая работа №19**

**Тема:** Оценка деятельности персонала гостиницы

### **Результаты освоения ПК и ОК**

ПК 1.3.

**В результате выполнения задания студент должен уметь:**

\*контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы

**В результате выполнения задания студент должен знать:**

\*критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы;

\*основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

**Время выполнения:** 2 часа

**Материально-техническое обеспечение:** учебные места по количеству обучающихся; персональные компьютеры; мультимедийное оборудование

**Информационное обеспечение:** образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

### **Задание:**

Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»

### **Ход работы:**

- 1)Разбиться на команды
- 2)Провести игру “Проведение аттестации сотрудников гостиницы”
- 3)Вывод

## **Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»**

1. Классификация средств размещения.
2. Международные гостиничные цепи что это.
3. Раскрыть понятие гостиничный продукт
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности характеристика
5. Виды услуг в гостиничной деятельности характеристика
6. Стандарты качества в гостиничном менеджменте
7. виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса
8. Цели и задачи управления гостиничным предприятием
9. Функции гостиничного менеджмента
10. Формы и виды разделения труда в организации
11. Горизонтальное разделение труда в гостиничных предприятиях
12. Вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях
13. Виды и функции уровней управления
14. Виды организационных структур управления их характеристика
15. Понятие и назначение мотивации
16. Методы управления: понятие, классификация
17. Организационная структура и принципы её построения
18. Методы управления краткая характеристика
19. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
20. Управленческие решения: понятие, виды
21. Понятие, виды коммуникаций.
22. Коммуникационные каналы и их характеристики.
23. Коммуникационный процесс.
24. Виды управленческой информации
25. Техника телефонных переговоров.
26. Правила ведения деловых бесед

27. Понятия: персонал, управление персоналом.
28. Цели и функции управления персоналом.
29. Категории персонала гостиницы.
30. Основные требования к персоналу гостиницы
- 31.. Корпоративная культура: понятие, цель
32. Квалификационные требования
33. Набор персонала: понятие, виды,
34. Адаптация персонала: понятие, виды.
35. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
36. Раскрыть понятие испытательный срок
37. Цели и методы оценки работы персонала
38. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.
39. Аттестация: цели, принципы, функции
40. Обучение сотрудников: цели, виды используемые в гостиничном бизнес
41. Обучение сотрудников: формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнес
42. Линейная структура управления краткая характеристика
43. Функциональная структура управления краткая характеристика
44. Линейно-функциональная структура управления краткая характеристика
45. Матричная организационная структура управления краткая характеристика
46. Дивизионная структура управления краткая характеристика
47. В чем заключаются формальные обязанности сотрудника
48. Корпоративная культура и ее задачи
49. Функции аттестации
50. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи

Преподаватель \_\_\_\_\_ Булаш Е.Ш.

Дифференцированный зачет проводится после завершения теоретического и практического курса обучения дисциплины «Менеджмент и управление



персоналом в гостинице» Проводится в устной форме. Из \_\_\_\_ поставленных вопросов, составляющих основу данной дисциплины, студенту предлагается на выбор преподавателя ответить на три вопроса.

Целью дифференцированного зачета является оценка умения студента использовать теоретические знания, полученные при изучении дисциплины, с целью применения этих знаний в профессиональной деятельности.

### **Критерии оценивания:**

**Оценка «5»** выставляется за полный и правильный ответ на основании изученной теории.

**Оценка «4»:** ответ полный и правильный. Материал при ответе изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки.

**Оценка «3»:** ответ полный и правильный на основании изученной теории. При ответе может быть допущена существенная ошибка, или ответ может быть неполный, несвязный.

**Оценка «2»:** при ответе обнаружено непонимание студентом/учащимся основного содержания материала. При ответе допущены существенные ошибки, которые студент не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя, либо отсутствие ответа.

## **Перечень тем к курсовой работе по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостинице»**

1. Сущность и задачи управления персоналом.
2. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием.
3. Закономерности и принципы управления предприятием.
4. Особенности управления персоналом в индустрии гостеприимства.
5. Основные функции менеджмента.
6. Кадровое, информационное, техническое, правовое обеспечение системы управления персоналом.
7. Персонал предприятия как объект управления.
8. Планирование потребности в персонале.
9. Подбор персонал в гостиниц.
10. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.
11. Планирование расстановки персонала организации.
12. Перемещение, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры.
13. Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе и пути её совершенствования.
14. Мотивация работников индустрии гостеприимства.
15. Принципы управления персонала.
16. Особенности управления персоналом в индустрии гостеприимства.
17. Стили управления персоналом.
18. Планирование как основа управления.
19. Организационная структура службы управление персоналом.
20. Регулирование и контроль деятельности предприятия.
21. Основные методы управления.
22. Профессиональная и организационная адаптация персонала.
23. Технология принятия управленческих решений.
24. Принятие решений в процессе управления предприятием.
25. Информационные технологии в системе управления персоналом.
26. Управления конфликтами и стрессами.

27. Развитие персонала гостиничного предприятия.
28. Специфика управления труда.
29. Самоменеджмента и его составляющие.
30. Оценка эффективности управления персоналом гостиничного предприятия.