



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Педагогическим советом Колледжа**

**Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**


**год начала подготовки: 2021**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<b>Преподаватель</b>		<b>Комиссаренко Л.Я.</b>

**ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<b>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</b>		<b>Варламова А.В.</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## 1. Паспорт фонда оценочных средств


В результате освоения учебной дисциплины *Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *Гостиничное дело* компетенциями:

Код	Наименование компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 2.3.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.1.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.2.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.3.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.1.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в

ПК 4.2.	соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.  Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.3.	

В результате освоения учебной 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;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4</i>

- 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 освоения учебной 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;

- 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);

- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;

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

- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;


- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;

- методику проведения тренингов для персонала;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

## **2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 5</i>

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
2 семестр	Контрольная работа
3 семестр	Экзамен

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</li> <li>- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;</li> <li>- оценивать и планировать потребность</li> </ul>	<p>Распознает проблему и проводит ее анализ, определяет этапы решения задач, составляет план действия в соответствии с теоретической базой; формулирует выводы; осуществляет поиск информации в соответствии с заданием.</p> <p>Планирует потребность в материальных ресурсах и персонале, правильно определяет численность сотрудников и их функциональные обязанности;</p> <p>Проводит тренинги, инструктаж, вводит систему стимулирования работников гостиницы, и дисциплинарную ответственность;</p> <p>Контролирует работу сотрудников, служб гостиницы, выполнение стандартов обслуживания;</p> <p>Правильно оценивает и планирует</p>	<p>Текущий контроль в форме: тестирования устного опроса, самостоятельной внеаудиторной работы, практических работ, письменного опроса.</p> <p>Экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.</p>



<p>служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;</li><li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</li><li>- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;</li><li>- проводить обучение персонала различных служб гостиницы;</li><li>- 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.</li></ul>	<p>потребность в материальных ресурсах и персонале, его численности;</p> <p>Правильно организывает контроль за соблюдением и выполнением стандартов качества оказываемых услуг, за работой службы номерного фонда;</p> <p>Умение оценивать и планировать потребность в персонале и материальных ресурсах;</p> <p>Проведение обучения персонала, правильная оценка эффективности работы служб бронирования и продаж, предложения и стимулирование эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	
--	--	--



<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования</li><li>- психология коллектива;</li><li>- 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;</li><li>- 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);</li><li>- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li><li>- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;</li><li>- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li><li>- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;</li><li>- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты</li></ul>	<p>Правильное выполнение работ, порядок выполнения и оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>Формулирует верно методы планирования труда работников, верно определяет потребность в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Формулирует основные способы управления конфликтами между сотрудниками гостиницы и гостями, в соответствии с теорией.</p> <p>Знает основные критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостинице;</p> <p>Знает методы оценки качества предоставляемых услуг;</p> <p>Знает структуру гостиницы и потребности гостиницы в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Формулирует верно требования к персоналу, знает кадровый состав служб и их обязанности;</p> <p>Перечисляет верно стандарты</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- устного опроса по материалу курса</li></ul> <p>на практических занятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- тестирования;</li></ul> <p>письменного опроса;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-защиты докладов;</li></ul> <p>самостоятельной работы, а также выполнения студентами домашних заданий,</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>
---	--	--



<p>housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;</p> <p>- методику проведения тренингов для персонала;</p> <p>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.</p>	<p>обслуживания и регламенты службы бронирования и номерного фонда;</p> <p>Перечисляет верно функциональные обязанности сотрудников, знает структуру гостиницы;</p> <p>Формулирует верно методику проведения тренингов персонала;</p> <p>Перечисляет верно критерии и методы оценки работы сотрудников служб гостиницы.</p>	
---	---	--

Формируемые компетенции:

<b>Код формируемой компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, устного опроса, самостоятельной работы, внеаудиторной работы, практических работ, письменного опроса.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность	



	работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, устного опроса, самостоятельной работы, внеаудиторной работы, практических работ, письменного опроса.  Экспертная оценка индивидуальной работы на практических занятиях.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	

### 3.1 Контрольно-измерительные материалы

### 3.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточную аттестацию



### 3.3 Контрольно-измерительные материалы включают:

#### 3.3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий **в виде тестирования.**

#### Примерные тестовые задания

##### Вариант 1

Выберите один правильный ответ.

1. Каковы общие методы управления?

- а) административные, экономические и социально-психологические;
- б) воспроизводственные и маркетинговые;
- в) сетевые и балансовые.

2. Какой тип организационной структуры имеют многие малые предприятия?

- а) линейно – функциональный;
- б) линейный;
- в) продуктовый.

3. Какой тип организационной структуры имеют многие малые предприятия?

- а) линейно – функциональный;
- б) линейный;
- в) продуктовый.

4. Как называются факторы, непосредственно влияющие на деятельность организации:

- а) факторы прямого воздействия
- б) факторы косвенного воздействия

5. Какой из факторов не относится к среде косвенного воздействия:

- а) политика
- б) социальные факторы
- в) конкуренты
- г) международные события

6. Какой из факторов формирует нормативную базу создания и функционирования предприятий, налоговую политику:

- а) конкуренты
- б) профсоюзы
- в) потребители
- г) законы и государственные органы

7. Какой из факторов не относится к среде прямого воздействия:

- а) Состояние экономики
- б) Потребители



- в) Профсоюзы
  - г) Законы и государственные органы
8. Благодаря какому фактору прямого воздействия организация получает все виды ресурсов:
- а) конкуренты
  - б) профсоюзы
  - в) поставщики
  - г) потребители
9. Какие категории работников организаций подлежат аттестации?
- а) специалисты
  - б) руководители подразделов
  - в) все ответы верны
  - г) технические исполнители
10. Процесс управления персоналом включает:
- а) привлечение и отбор кадров в организацию
  - б) оценку и обучение персонала
  - в) высвобождение персонала
  - г) все ответы верны

## Вариант 2

1. Что такое самоменеджмент?

- а) способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность;
- б) организация личной работы руководителя;
- в) самостоятельность в деятельности менеджера.

2. Под планированием понимают:

- а) вид деятельности;
- б) отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
- в) перспективу развития;
- г) состояние организации.

3. Организационное планирование осуществляется:

- а) только на высшем уровне управления;
- б) на высшем и среднем уровнях управления;
- в) на среднем уровне управления;
- г) на всех уровнях управления.

4. Когда осуществляется текущий контроль в организации?

- а) после выполнения определенных работ;
- б) до фактического начала выполнения определенных работ;
- в) в ходе проведения определенных работ;



- г) тогда, когда удобно руководителю.
5. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:
- а) потребители, конкуренты, законы;
  - б) цели, задачи;
  - в) персонал, технологии;
  - г) структура управления.
6. Что следует понимать под миссией организации?
- а) основные задания организации;
  - б) основные функции организации;
  - в) основное направление деятельности;
  - г) четко выраженные причины существования.
7. К первичным потребностям относятся:
- а) психологические;
  - б) физиологические;
  - в) экономические;
  - г) материальные.
8. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:
- а) премии;
  - б) премии и ценные подарки;
  - в) ценные подарки и зарплата;
  - г) зарплата.
9. Управление персоналом — это:
- а) совокупность методов по повышению производительности труда в организации
  - б) система влияния на претендентов и сотрудников организации с целью повышения эффективности их использования
  - в) анализ межличностных отношений в коллективе
10. Исходным этапом в процессе управления персоналом предприятия является:
- а) наем кадров
  - б) подбор кадров
  - в) отбор кадров
  - г) расстановка кадров

### Вариант 3

1. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

- а) достижимость, конкретность, ориентация во времени;
- б) достижимость и ориентация во времени
- в) ориентация во времени и конкретность;



- г) достижимость.
2. Какие действия соответствуют стилю руководства «приказание»:
- а) постановка задачи;
  - б) разъяснение выполнения;
  - в) контроль.
3. Для того, чтобы использовать власть, основанную на вознаграждении следует:
- а) располагать определенными ресурсами.
  - б) иметь систему жесткого контроля;
  - в) иметь отлаженную систему мотивации.
4. Какого подхода к менеджменту не существует?
- а) процессный;
  - б) динамический;
  - в) ситуационный;
  - г) системный.
5. Экономические методы воздействуют на личные интересы работников через:
- а) правильно поставленную критику;
  - б) заработную плату, премии, штрафы;
  - в) ценообразование;
  - г) дисциплину.
6. Какие факторы влияют на внешнюю среду организации?
- а) прямые и косвенные;
  - б) основные и дополнительные;
  - в) главные и второстепенные;
  - г) глобальные и локальные.
7. Все источники набора кадров в организации подразделяются на:
- а) внешние и специальные
  - б) внутренние и внешние
  - в) активные и пассивные
  - г) скрытые и явные
8. Выделяются следующие направления трудовой адаптации:
- а) первичная, вторичная
  - б) открытая, закрытая
  - в) внешняя, внутренняя
  - г) профессиональная, социальная
9. Какие цели преследует оценка персонала:
- а) административные; информационные; мотивационная
  - б) административные, экономические, социальные и психологические
  - в) первичные, вторичные

г) нет верного ответа

10. Отбор персонала – это:

а) это система мероприятий привлечения незанятой части трудовых ресурсов страны к работе

б) процесс поиска квалифицированных специалистов и убеждения их обратиться за работой в организацию

в) процесс выбора наиболее способных, пригодных кандидатов из числа претендентов

г) процесс поиска потенциальных квалифицированных специалистов и формирование базы данных для дальнейшего привлечения на вакантные должности в организации


Ключ к тестовым заданиям

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
1 - а	1 - б	1 - а
2 - б	2 - б	2 - а
3 - б	3 - г	3 - в
4 - а	4 - в	4 - б
5 - в	5 - б	5 - б
6 - г	6 - г	6 - а
7 - а	7 - б	7 - б
8 - в	8 - г	8 - а
9 - в	9 - а	9 - а
10 - г	10 - а	10 - в

### 3.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

#### Примерные вопросы к контрольной работе

1. История становления и развития гостиничного дела.
2. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.
3. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи.
4. Качество услуги: принципы оценки.
5. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
6. Особенности менеджмента в индустрии.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15

7. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
8. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
9. Анализ внутренней среды организации.
10. Внешняя среда гостиничного предприятия.
11. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
12. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия.
13. Цикл менеджмента.
14. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.
15. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
16. Сущность и виды нормирования труда.
17. Виды организационных структур управления, их характеристика.
18. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
19. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы.
20. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
21. Формальное и неформальное лидерство.
22. Эффективность различных стилей управления.
23. Власть и влияние. Баланс власти.
24. Методы и уровни принятия решений.
25. Рациональное решение и этапы его разработки .
26. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.
27. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации.
28. Условия эффективного общения.
29. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.


### **Примерные вопросы к экзамену**

1. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.



2. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.
3. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи.
4. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
5. Особенности менеджмента в индустрии.
6. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
7. Организация: понятие, виды, признаки.
8. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
9. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
10. Анализ внутренней среды организации. Внешняя среда гостиничного предприятия.
11. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.
12. Цикл менеджмента.
13. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов.
14. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.
15. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Правила передачи полномочий.
16. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации.
17. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
18. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
19. Централизация и децентрализация управления.
20. Виды организационных структур управления их характеристика, преимущества и недостатки.
21. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.
22. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
23. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.
24. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17

25. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.
26. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
27. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
28. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство.
29. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
30. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
31. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
32. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений.
33. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.
34. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики.
35. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
36. Этика делового общения. Техника телефонных переговоров.
37. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.
38. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера.
39. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
40. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
41. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.
42. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.
43. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.
44. Адаптация персонала в гостиницах.
45. Оценка деятельности персонала гостиницы.
46. Обучение и развитие персонала гостиницы.

### Билет 1



1. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.
2. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.

### Билет 2

1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.
2. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.


### Билет 3

1. Особенности менеджмента в индустрии.
2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства.

## 3. Критерии и показатели оценивания

### Для текущего контроля

Оценк а	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; практические задания выполнены по стандартной или самостоятельно разработанной методике в полном объеме: без ошибок, с подробными пояснениями по ходу решения заданий, сделаны полные аргументированные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи.
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Затрудняется подтвердить теоретически положения практическими примерами. Практические задания выполнены по стандартной методике без ошибок. Даны недостаточно полные пояснения, сделаны выводы по анализу показателей.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 19</i>

«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. не решил практическое задание, или выполнил не менее 50% практических заданий. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, задания выполнены меньше 50%. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи

#### Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Наличие глубоких исчерпывающих знаний, в объеме пройденной программы дисциплины, правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе.</p> <p>Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи</p>
«4»	экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 20

			дисциплины
«3»	экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы. Выводы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

### Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» > 85 % правильных ответов

### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если в ходе доклада/реферата он выражал свои мысли, докладывал тему своими словами, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;


- оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент читает материал темы, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто.

## 4. Информационное обеспечение обучения.

### Основные источники:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>

2. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва : КноРус, 2022. — 405 с. — ISBN 978-5-406-06950-9. — URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 24.11.2021). — Текст: электронный. Режим доступа: <https://book.ru/view5/ccaca54afa9a0bf018576456660c20a1>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 21</i>

3. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/961505>
4. Сетков, В.И. Менеджмент: учебное пособие / Сетков В.И. — Москва : КноРус, 2021. — 149 с. — ISBN 978-5-406-03832-1. — URL: <https://book.ru/book/936628>
5. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Черникова Л.И., под ред., Баева В.В., Бокарева Е.В., Демина Т.А., Егорова Е.Н., Леонова В.П., Новикова Н.Г., Подсевалова Е.Н., Силаева А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL: <https://book.ru/book/940498>

#### **Дополнительные источники:**

1. Федорова, Н.В. Управление персоналом: учебник / Федорова Н.В., Минченкова О.Ю. — Москва : КноРус, 2022. — 216 с. — ISBN 978-5-406-09173-9. — URL: <https://book.ru/book/942469>
2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/1013812>
3. Кибанова, Л.Н. Управление персоналом : учебное пособие / Кибанова Л.Н., Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2022. — 201 с. — ISBN 978-5-406-08662-9. — URL: <https://book.ru/book/940642>

#### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
2. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
3. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
4. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
5. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>
6. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>