

Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор

«22»

04

О.В. Котельникова

2025 г.

Фонд оценочных средств

учебной дисциплины

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

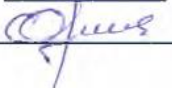
Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Разработчик:

Ганьшина Светлана Игоревна,
методист ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00

Протокол № 8 от 22.04 2025 г.

Председатель  Е.В. Орликова

Согласовано:

Зам. директора по УПР

 С.Ю. Гусельникова

« 22 » 04 2025 г.

I. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения фонда оценочных средств

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

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.04. «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» и подтверждение соответствия по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство является дифференцированный зачет.

В результате изучения учебной дисциплины ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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 личностно 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 личностно 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	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	6	7
Гостиничные услуги и их	ПК 1.1; ОК 01,		Раздел 1.		Дифференцированный зачет

стандартизация	05, 09		Менеджмент в туризме и гостеприимстве		
Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;	ПК 1.1; ОК 01, 05, 09		Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Практическая работа №1; Практическая работа №2 Практическая работа №3 Практическая работа №4	

Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	ПК 1.1.		Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	2	Практическая работа №5 Практическая работа № 6 Практическая работа №7 Практическая работа №8	
	ПК 1.1; ОК 01, 05, 09; ПК 1.1; ОК 01, 05, 09;		Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	2	Практическая работа №9 Практическая работа №10 Практическая работа №11 Практическая работа №12	

2. Задания для текущего контроля.

2.1. Задания для индивидуальной работы и работы в группах.

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 виды 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 действий), 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.

2.2. Задания для практических работ

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 №1 Тема: Гостиничные услуги и их стандартизация

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

Практическая работа №2 Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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

Практическая работа №3 Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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

Практическая работа №4 Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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
- * методика 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

Практическая работа №5 Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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

Практическая работа №6

Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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

Практическая работа №7

Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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

Практическая работа №8

Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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 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.

Практическая работа №9

Тема: Функции управления гостиничным предприятием

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

Практическая работа №10

Тема: Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

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

Практическая работа №11

Тема: Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

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

Практическая работа №12

Тема: Связующие процессы в управлении

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 сотрудником. 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 подчиненным?

2) Вывод

Практическая работа №13

Тема: Связующие процессы в управлении

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

Практическая работа №14

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

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

Практическая работа №15

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

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

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.

2.3. Задания для тестового контроля

Тестирование по теме Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления

1. Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:
А) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»;
Б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»;
В) Туристский Кодекс Российской Федерации;
Г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ»
2. В соответствии с рекомендациями ЮНВТО к основным *типам* туризма НЕ относится:
А) национальный;
Б) внутренний;
В) въездной;
Г) выездной
3. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:
А) к деловому туризму;
Б) к познавательному туризму;
В) к рекреационному туризму;
Г) к сельскому туризму
4. Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента?
А) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);
Б) калькулятивная (расчет стоимости тура);
В) реализационная (реализация туристского продукта на рынке);
Г) маркетинговая
5. Что из нижеперечисленного относится к одной из основных обязанностей туроператора:
А) информация и консультация клиентов;
Б) формирование туристского продукта;
В) реализация туристского продукта на рынке;
Г) оформление договорной документации с клиентом
6. Назовите сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН:
А) ВТО;
Б) РОТ;
В) ЮНВТО;
Г) РСТ
7. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие *туристские ресурсы* страны:
А) природные и климатические условия;
Б) недра и полезные ископаемые;
В) достопримечательности и памятники культуры;
Г) удачное экономико-географическое положение
8. По своему положению турагентства делятся:
А) на инициативные и рецептивные;

- Б) на внешние и внутренние;
 - В) на крупные и мелкие;
 - Г) на независимые (самостоятельные) и дочерние
9. Какие две основные характеристики определяют качество туристских ресурсов:
- А) известность и доступность;
 - Б) запоминаемость и неповторимость;
 - В) узнаваемость и распространенность;
 - Г) заброшенность и обветшалость
10. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый **смог** (от англ. smoke — дым и fog — туман) - смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон:
- А) к природным;
 - Б) к антропогенным;
 - В) к климатическим;
 - Г) к смешанным
11. Какой статус имеет посетитель, осуществивший, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения вне места постоянного проживания:
- А) аппликант;
 - Б) экскурсант;
 - В) турист;
 - Г) мигрант
12. Какие предпочтения объединяют туристов W1-тип и W2-типа по классификации Г.Гана?
- А) оба ценят поездки на дальние расстояния и флирт на отдыхе;
 - Б) являются любителями лесных походов;
 - В) увлекаются осмотром достопримечательностей и познавательными экскурсиями;
 - Г) предпочитают пассивный пляжный отдых на морском курорте
13. В каком году были внесены такие поправки в Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ», что он получил название «законом о фингарантиях»?
- А) в 1996 г.
 - Б) в 2002 г.
 - В) в 2003 г.
 - Г) в 2007 г
14. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации?
- А) Российский Союз Туриндустрии (РСТ);
 - Б) Российское общество туристов (РОТ);
 - В) Российская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА);
 - Г) Всесоюзное Общество Предприятий Туризма (ВОПТ);
15. Назовите размер финансового обеспечения ответственности туроператора туроператоров с годовым оборотом до 250 млн. рублей, осуществляющего свою деятельность в области международного (внешнего) туризма.
- А) 30 млн. руб.

- Б) 60 млн.руб.
- В) 100 млн. руб.
- Г) 500 тыс. руб.

16. По месту деятельности туроператоры делятся на операторов:

- А) массового рынка и специализированных
- Б) инициативных и рецептивных
- В) внешних и внутренних
- Г) независимых и дочерних

17. Чартерный рейс «с отстоем» совершает:

- А) автотранспортное средство, арендованное туроператором на определенный срок;
- Б) автобус, взятый на сезон в аренду;
- В) самолет, ожидающий туристов в пункте назначения на весь период их пребывания там;
- Г) нет правильного ответа

18. Как называется тип авиарейсов, предусматривающих пересадку туристов с одного самолета на другой:

- А) прямые;
- Б) регулярные;
- В) чартерные;
- Г) стыковочные

19. Полное и конкретное описание проданного турпродукта приводится:

- А) в договоре о туристском обслуживании;
- Б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- В) в каталоге турфирмы;
- Г) в ваучере туриста

20. Под каким названием известно международное страхование ответственности владельцев автотранспортных средств:

- А) «черная карта»;
- Б) «белая карта»;
- В) «зеленая карта»;
- Г) «красная карта»

21. Назовите две основные услуги, оказываемые средствами размещения своим клиентам:

- А) развлечение и питание;
- Б) размещение и экскурсионное обслуживание;
- В) размещение и транспортировка;
- Г) размещение и питание

22. Какой класс обслуживания туристов включает в себя трансфер типа «лимузин-сервис»?

- А) «люкс»;
- Б) «первый класс»;
- В) «туристский класс»;
- Г) «эконом класс»

23. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:

- А) транспорт;
- Б) размещение и питание;
- В) туристский центр;
- Г) страховой полис

24. Термин DUPLEX в международной терминологии означает:

- А) двухкомнатный номер;
- Б) двухуровневый номер;
- В) номер с оборудованным кухонным блоком;
- Г) номер повышенной комфортности

25. Какая из нижеперечисленных черт отличает страхование в туризме?

- А) небольшой размер страховой суммы;
- Б) краткосрочность;
- В) высокая вероятность наступления страхового случая;
- Г) известная величина возможного ущерба

Критерии правильных ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Г	В	Б	В	Б	Б	А	Г	В	Б	Г	Г	А	А	Б
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
А	В	Б	В	В	Г	А	Г	Б	Б					

Тестирование по теме Система и структура управления туризмом и гостеприимством

Задание 1: установите соответствие

1. Отель

А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.

2. Отель-люкс

Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.

3. Гостиница среднего класса

В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).

4. Отель-курорт (курортная гостиница)

Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как

правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

5. Частная гостиница

Д) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.

6. Гостиница-апартамент

Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400?2000 мест).

Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций.

Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.

7. Мотель

Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.

8. Гостиница экономического класса

З) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

Задание 2 Определение классификаций гостиниц и номеров в них.

Инструкция

Время выполнения задания – 2 ч.

В результате студент должен:

знать классификацию гостиниц; рейтинг гостиниц; виды туристских предприятий; классы обслуживания в индустрии гостеприимства;

уметь определять классификацию номеров и гостиниц, типы и виды гостиничных и туристских предприятий.

Текст задания

Определение звездности гостиницы и номеров в ней (выдаются специализированные газеты и журналы с изображением гостиницы и пользуясь «Системой классификации гостиниц и других средств размещения»(2005г), пытаются определить звездность гостиницы).

Задание 3. Составление организационной структуры управления гостиницы.

Инструкция

Время выполнения задания – 2 ч.

В результате студент должен:

иметь представление о видах организационных структур управления гостиничных предприятий; об основных службах гостиничных предприятий;

знать значение организационной структуры гостиницы; цели, функции и структуру управления гостиничным предприятием; современный подход к формированию организационных структур управления гостиничным предприятием; основные службы гостиниц и их характеристики; принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб;

уметь анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания. анализировать функциональную организацию и взаимодействие основных служб гостиниц.

В результате выполнения данной практической работы студенты ознакомятся с подходами к формированию организационной структуры гостиничного предприятия.

Текст задания

Рассмотрение принципов функционирования и взаимодействия гостиничных служб. Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.

Задание А. Составление организационной структуры управления гостиницы

Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (вид гостиничного предприятия студент выбирает самостоятельно), её характеристика.

Задание Б. Проверка оптимизации функциональной организации структуры управления гостиницы

Изучение и анализ организационных структур управления гостиничных предприятий, написание рецензий по структурам.

Задание В. Основные службы гостиниц

Основные службы гостиниц (служба управления номерным фондом, административная служба, служба питания, коммерческая служба, инженерно-техническая служба, вспомогательные и дополнительные службы) их состав и функция.

Тестирование по теме Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве

1. Основным содержанием долгосрочных планов является определение:

- а) целей и стратегии +
- б) бюджета
- в) механизмов регулирования

2. Сторона, принимающая предложение:

- а) офферент
- б) акцептант +
- в) преферент

3. Основных архетипов управляющих, насчитывается:

- а) 11
- б) 10
- в) 4 +

4. Применительно к сфере услуг в комплекс маркетинга добавляются еще три составляющие, которые формируют стандарт обслуживания организации индустрии туризма и гостеприимства:

- а) процесс осуществления продажи
- б) персонал
- в) оба варианта верны +
- г) нет верного ответа

5. Уменьшение размеров с нарушением функций:

- а) дисфункция
- б) регресс
- в) атрофия +

6. Главная стратегическая цель туристского агентства — достижение максимального предпринимательского эффекта любыми путями, так ли это:

- а) да
- б) нет +
- в) иногда

7. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

- а) объектом

- б) звеном
- в) предприятием +

8. ... — сотрудник туристской организации, выполняющий комплекс функций, обладающий высоким личным статусом, оказывающий сильное влияние на мнение и поведение окружающих его сотрудников:

- а) Лидер +
- б) Партнер
- в) Спонсор

9. Методичная оценка функциональных зон организации для выявления стратегически сильных и слабых сторон называется:

- а) ревизией
- б) контролем
- в) управленческим обследованием +

10. Среда организации делится на: 1) общую; 2) оперативную; 3) внутреннюю; 4) внешнюю:

- а) 1,2,3,4
- б) 1,2,3 +
- в) только 1,2

11. Запрограммированные и незапрограммированные решения являются разновидностями решения:

- а) организационного +
- б) процессуального
- в) комплексного

12. Потребитель может обратиться в судебную инстанцию, в чьей компетенции находится рассмотрение спорных вопросов по договору, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

13. Юридические лица, преследующие в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли, называются:

- а) коммерческими организациями +
- б) благотворительными организациями
- в) некоммерческими организациями

14. Потребитель имеет право подать жалобу продавцу в письменной форме (заказным письмом) в течение десяти дней с момента своего возвращения в пункт отправления, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

15. Процессуальные теории мотивации основаны на идентификации:

- а) человеческого поведения, восприятия и познания +
- б) инстинктов
- в) эмоций

16. Туристским услугам присущи характеристики, которые отличают услугу от товара:

- а) только неосвязаемость и неразрывность производства
- б) неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость и неспособность к

хранению +

в) только изменчивость и неспособность к хранению

17. Вторым этапом стратегического планирования является:

а) SWOT-анализ

б) целевой анализ

в) выборочный анализ +

18. Однотипность предоставления услуг в соответствии с разработанными стандартами:

а) основание

б) качество +

в) заключение

19. Врум ввел новое понятие меры ценностей:

а) дихотомия

б) вознаграждение

в) валентность +

20. Социально-... методы менеджмента в туризме – это методы, которые используются для воздействия на отношения персонала туристской организации:

а) экономические

б) психологические +

в) финансовые

21. Стратегическое управление, заключающееся в детальном описании всей предстоящей работы и разработке определенного числа схем повторяющегося поведения, называется:

а) программным менеджментом +

б) перспективным менеджментом

в) управлением по целям

22. ... – отдых, получение туристом удовольствия и новых впечатлений, а также оздоровительные и лечебные, профессионально деловые, гостевые и др.:

а) Принципы менеджмента в туризме

б) Главные цели туризма +

в) Функции менеджмента в туризме

23. Дифференциация человеческих потребностей на три группы: потребности существования, связи или отношения и роста — является отличительной чертой теории мотивации:

а) Херцберга

б) Маслоу

в) Альдерфера +

24. Виды страхования в сфере туризма включают:

а) только страхование туриста и его имущества

б) страхование туриста и его имущества, страхование жизни и здоровья (медицинское страхование), страхование риска турфирм +

в) только страхование туриста, страхование жизни и здоровья

25. Инцидент — это действия со стороны:

а) одного оппонента, направленные на дестабилизацию ситуации

б) оппонентов, направленные на дестабилизацию ситуации

в) оппонентов, направленные на овладение объектом +

26. Координацию и контроль деятельности Ростуризма осуществляет:

- а) департамент
- б) Министр +
- в) директор

27. ... менеджмента в туризме – это основные правила, положения и нормы поведения, которыми руководствуются органы и отдельные руководители в процессе осуществления управленческого воздействия:

- а) Принципы +
- б) Планы
- в) Цели

28. Методы ... воздействия в туристской индустрии – это методы, которые используются для решения текущих задач и позволяют корректировать деятельность с учетом изменения ситуации, реализуются в форме приказа, распоряжения:

- а) прямого
- б) косвенного
- в) распорядительного +

29. Руководитель предприятия туристического сервиса – это координатор, задающий ритм работе, обеспечивающий гармонию в деятельности своей структуры, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

30. Специалист туристского предприятия – это профессиональный сотрудник с большими возможностями и обязанностями, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

Тестирование по теме Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства

1. Правильная оценка эффективности менеджмента в туризме позволяет:

- 1) эффективно воздействовать на текущее состояние и тенденции развития туристских фирм
- 2) устанавливать размеры фирм
- 3) отслеживать и корректировать неуправляемые явления и процессы
- 4) составлять прогнозы и планы развития фирм
- 5) все указанное верно

2. Эффект от туризма определяется:

- 1) количеством туристов-посетителей
- 2) объемом деятельности туристских коммерческих структур, производящих специфический туристский продукт
- 3) размерами материальной базы турпредприятий
- 4) численностью персонала турфирм
- 5) количеством видов деятельности турфирм

3. Важнейший элемент эффективности туризма:

- 1) потребитель турпродукта
- 2) маркетинговая деятельность
- 3) менеджмент турфирмы
- 4) набор услуг турфирмы

4. Эффективность следует понимать как:

- 1) соотношение результата и целей
- 2) соотношение результата и затрат на его получение
- 3) соотношение предложения и спроса на туристский продукт
- 4) соотношение числа потребителей и видов услуг

5. Выберите наиболее точное определение эффективности менеджмента туризма:

- 1) такое управление, которое обеспечивает успешное функционирование и развитие каждого организационно-хозяйственного звена в туризме
- 2) такое управление, которое обеспечивает развитие туризма
- 3) такое управление, которое обеспечивает успешное функционирование туристских фирм
- 4) такое управление, которое обеспечивает развитие туристских фирм

6. По формуле $Ч_n = K_n / Ч_v$ определяется:

- 1) частота поездок
- 2) интенсивность путешествий
- 3) средняя продолжительность поездок

7. По формуле $И_n = K_t / Ч_n * 100$ определяется:

- 1) интенсивность путешествий
- 2) частота поездок
- 3) средняя продолжительность поездок

8. По формуле $СП_n = K_n / Ч_n$ определяется:

- 1) частота поездок
- 2) интенсивность путешествий
- 3) средняя продолжительность поездок

9. Укажите три группы туристских расходов:

- 1) предварительные расходы
- 2) расходы, возникающие во время путешествия
- 3) расходы, производимые в стране выезда после возвращения из заграничной поездки
- 4) расходы, производимые на рекреационную деятельность
- 5) расходы, связанные с государственными сборами и обменом валюты

10. Разбивка по статьям туристских расходов важна для:

- 1) измерения воздействия туризма на экономику в целом
- 2) измерения воздействия туризма на отдельные сектора экономики
- 3) измерения воздействия туризма на уровень жизни потребителей
- 4) измерения воздействия туризма на развитие культуры

11. Укажите, какие статьи расходов выделяют в практике управления туризмом:

- 1) размещение туристов
- 2) питание и напитки
- 3) транспорт
- 4) связь
- 5) туристское страхование

12. Что из перечисленного включается в статью "прочие расходы" ?

- 1) Сборы, связанные с обменом валюты
- 2) туристское страхование
- 3) комиссионные и вознаграждения
- 4) экскурсии
- 5) приобретение инвентаря и снаряжения

13. Что значит "увеличить чистые экономические выгоды"?

- 1) Обеспечить превышение экономических результатов над издержками, связанными с функционированием туризма
- 2) обеспечить экономические результаты от туризма
- 3) обеспечить равенство экономических результатов с издержками, связанными с функционированием туризма

14. Прямые издержки в туризме покрываются:

- 1) лицами (фирмами) , производящими туристский продукт
- 2) лицами (фирмами) , пользующимися достопримечательностями туристского региона
- 3) компенсируются потребителями туристского продукта

15. Косвенные издержки в туризме:

- 1) лицами (фирмами) , производящими туристский продукт
- 2) лицами (фирмами) , пользующимися достопримечательностями туристского региона
- 3) компенсируются лицами и организациями – потребителями туристского продукта

16. Какие издержки на обслуживание и развитие туризма называются бюджетными?

- 1) правительственные издержки
- 2) издержки потребителей
- 3) издержки турфирм
- 4) косвенные издержки, связанные со строительством и эксплуатацией дорог
- 5) издержки, связанные с организацией работы милиции

17. Для определения слагаемых эффективности организационно структуры используются коэффициенты. Какие?

- 1) коэффициент звенности
- 2) коэффициент территориальной концентрации
- 3) коэффициент эффективности организационной структуры управления
- 4) коэффициент роста производительности труда сотрудников
- 5) коэффициент роста активности сотрудников

18. Как называется коэффициент, определяемый по формуле $K_3 = P_n / Z_y$?:

- 1) коэффициент эффективности организационной структуры управления
- 2) коэффициент звенности
- 3) коэффициент активности
- 4) коэффициент территориальной концентрации

19. Величина эффективности создания турпродукта в целом определяется:

- 1) делением объема условно чистой продукции на численность промышленно-производственного персонала
- 2) делением численности промышленно-производственного персонала на объем условно чистой продукции
- 3) делением затрат на управление на совокупную стоимость основных и оборотных средств

3. Перечень вопросов к дифференцированному 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

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

