

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный **высшего образования**

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ
« 14 » _____ 20 20 г.
_____ /Кашникова/

Научная библиотека СГЭУ
« _____ » _____ 20 _____ г.
_____ / _____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма
(протокол №9 от 11.03.2020г.)
Зав. кафедрой _____ /Д.В. Ралык/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Сервисология, Сервисная деятельность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4з2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).

ПКР-4_ИДКЗ Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.
---	--	--	---

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	3.85/0.11
Промежуточная аттестация	49/1.36
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	13.15/0.37
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	92.85/2.58
Промежуточная аттестация	2/0.06
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий
Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания	9	18			2	ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК3
2.	Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	9	18			1,85	ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК3
	Контроль	49					
	Итого	18	36	0.15	1	3.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания	2	4			46	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
2.	Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	2	4			46,85	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
	Контроль	2					
	Итого	4	8	0.15	1	92.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Методическое и правовое обеспечение управления персоналом	лекция	Тема 1. Теоретические аспекты управления персоналом: основные подходы к управлению персоналом, сравнительный анализ концепций

	в гостинцах и на предприятиях питания		управления персоналом
		лекция	Тема 2. Документационное обеспечение туристской деятельности. Туристская документация
		лекция	Тема 3. Материальная и нематериальная мотивация сотрудников
		лекция	Тема 4. Анализ кадровой политики предприятия
		лекция	Тема 5. Современный руководитель российской организации
		лекция	Тема 6. Средства размещения и гостиницы как организации
		лекция	Тема 7. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе
		лекция	Тема 8. Организационная структура службы управления персоналом отеля
		лекция	Тема 9. Подбор профессионального гостиничного персонала
		лекция	Тема 10. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов
		лекция	Тема 11. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
		лекция	Тема 12. Управление персоналом: российская и западная ментальности
		лекция	Тема 13. Кадровое планирование персонала в гостиничном бизнесе
		лекция	Тема 14. Деловая оценка персонала отеля
		лекция	Тема 15. Обучение новых сотрудников отеля (на месте)
			лекция
2.	Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	лекция	Тема 17. Служебный этикет
		лекция	Тема 18. Особенности работы персонала с посетителями (гостями)
		лекция	Тема 19. Деловая этика. Служебный этикет в гостиницах
		лекция	Тема 20. Управление конфликтом в гостинице и ресторане

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия лекционного типа
1.	Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания	практическое занятие	Тема 1. Теоретические аспекты управления персоналом: основные подходы к управлению персоналом, сравнительный анализ концепций управления персоналом

		практическое занятие	Тема 2. Документационное обеспечение туристской деятельности. Туристская документация
		практическое занятие	Тема 3. Материальная и нематериальная мотивация сотрудников
		практическое занятие	Тема 4. Анализ кадровой политики предприятия
		практическое занятие	Тема 5. Современный руководитель российской организации
		практическое занятие	Тема 6. Средства размещения и гостиницы как организации
		практическое занятие	Тема 7. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе
		практическое занятие	Тема 8. Организационная структура службы управления персоналом отеля
		практическое занятие	Тема 9. Подбор профессионального гостиничного персонала
		практическое занятие	Тема 10 Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов
		практическое занятие	Тема 11. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
		практическое занятие	Тема 12. Управление персоналом: российская и западная ментальности
		практическое занятие	Тема 13. Кадровое планирование персонала в гостиничном бизнесе
		практическое занятие	Тема 14. Деловая оценка персонала отеля
		практическое занятие	Тема 15. Обучение новых сотрудников отеля (на месте)
		практическое занятие	Тема 16. Информационно-техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостиницах
2.	Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	практическое занятие	Тема 17. Служебный этикет
		практическое занятие	Тема 18. Особенности работы персонала с посетителями (гостями)
		практическое занятие	Тема 19. Деловая этика. Служебный этикет в гостиницах
		практическое занятие	Тема 20. Управление конфликтом в гостинице и ресторане

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 467 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8710-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431878>

Управление персоналом организации. Актуальные технологии найма, адаптации и аттестации. Учебное пособие : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. — Москва : КноРус, 2019. — 358 с. — ISBN 978-5-406-06903-5. <https://www.book.ru/book/931301>

Дополнительная литература

Управление персоналом: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 498 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-5550-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431932>

Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для академического бакалавриата / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 424 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431885>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ

обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

5.5. Специальные помещения

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметит ь нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+

	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Пороговый	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского	Базовый	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).

предприятия.				
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионным бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Повышенный	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания	ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет
2.	Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
-------------------	------

<p>Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание теории человеческих ресурсов. 2. Организационное проектирование системы управления персоналом. 3. Система органов управления трудовыми ресурсами. 4. Отбор кадров (процесс, критерии, методы). 5. Характер действий менеджеров в процессе набора персонала. 6. Проблемы власти и лидерства в группах. Стадии развития формальных и неформальных групп. 7. Тарификация труда на турпредприятиях. Контрактная система. 8. Разработка проекта повышения эффективности деятельности персонала. 9. Сущность и виды деловой карьеры. 10. Профессиональная компетенция менеджера. Деятельность менеджера как руководителя коллектива. 11. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. 12. Технология управления персоналом (трудовая адаптация персонала). 13. Технология управления развитием персонала (управление социальным развитием персонала). 14. Управление поведением персонала организации (этика деловых отношений). 15. Система управления персоналом организации. 16. Персонал как ключевой фактор в стратегических планах предприятий. 17. Особенности персонала гостиничных предприятий. 18. Процесс планирования потребности в трудовых ресурсах.
<p>Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом</p>	<ol style="list-style-type: none"> 19. Конфликты в коллективе. 20. Конфликт как процесс, основные этапы конфликта. 21. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. 22. Структурные и межличностные методы управления конфликтами

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
<p>Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания</p>	<p>Персонал гостиничного предприятия: основные понятия и теории Кадровая политика организации Деловая оценка персонала Структура системы управления персоналом гостиницы Особенности работы персонала гостиницы с посетителями Планирование персонала. Привлечение персонала Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения Развитие персонала в гостиничном бизнесе</p>
<p>Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом</p>	<p>Конфликты в коллективе. Конфликт как процесс, основные этапы конфликта. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Структурные и межличностные методы управления конфликтами</p>

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Согласно «ГОСТ 32608-2014» понятие «посетитель», это:

- Физическое лицо, которое хочет купить товар
- Покупатель
- Физическое лицо, посещающее выставку/ярмарку для знакомства с демонстрируемыми экспонатами, сбора информации, контактов с экспонентами и (или) участия в программе выставки/ярмарки.
- Человек, который посещает заведение

Согласно «ГОСТ Р 50691-94» понятие «система качества» обозначает:

- Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством
- Система взаимодействия персонала с посетителями
- Условное обозначение взаимосвязи структур
- Нет правильного ответа

Согласно правилам оказания услуг общественного питания:

- Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.
- Книга отзывов и предложений должна подаваться с каждой покупкой
- Не обязательно иметь книгу отзывов и предложений, главное, чтобы остальные документы все были правильно оформлены
- Можно иметь две книги отзывов для хороших и плохих

Согласно правилам оказания услуг общественного питания – исполнитель :

- Организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору
- Гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- Определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем в меню (меню или винной карте) к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.
- Нет правильного ответа

Согласно «ГОСТ Р 55506-2013» понятие «пассажир» это:

- Лицо, перевозка которого на судне осуществляется по договору перевозки пассажира
- Лицо, которое передвигается на водном транспорте
- Человек, который передвигается на транспорте
- Все ответы верные

Согласно «ГОСТ Р 53423-2009» понятие «гостиница» это:

- Помещение для организации ночлега туристов
- Место, где физическое лицо может остановиться
- Предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг
- Предприятие сервиса

Согласно «ГОСТ Р 53995-2010» понятие «метод обслуживания потребителей» это:

- Способ обслуживания посетителей
- Варианты меню

- способ подачи блюд
- Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления

Основной показатель лояльности клиентов:

- Прибыль
- Доля рынка
- Длительность сотрудничества
- Количество новых клиентов

К инструментам повышения лояльности НЕ относится:

- Обновление и новинки
- Замена персонала
- Мотивация повторных приходов
- Акции, розыгрыши призов

К методам стимулирования персонала НЕ относится:

- Увольнение
- Обучение
- Высокий уровень организационной культуры
- Мотивация через материальные и моральные стимулы

К позитивным функциям конфликтов относятся:

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Увольнение сотрудников
- Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия

К позитивным функциям конфликтов относятся:

- Уменьшение степени сотрудничества между участниками конфликта
- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Стимулирование к изменениям и развитию
- Снижение дисциплины

К негативным функциям конфликтов относятся:

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Снятие синдрома покорности у подчиненных
- Сложное восстановление деловых отношений
- Сплочение коллектива организации при противостоянии с внешним врагом

К негативным функциям конфликтов относятся:

- Представление о побежденной стороне как о враге
- Получение новой информации об оппоненте
- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Диагностика возможностей оппонентов

К невербальной коммуникации НЕ относятся:

- Мимика
- Жесты
- Слова
- Поза

К характеристикам, влияющим на эффективность коммуникации относятся:

- Правдивость
- Последовательность предъявления информации
- Использование контакта глаз
- Все вышеперечисленное

За построение процесса обучения всех сотрудников предприятия основным -правилам и процедурам, имеющим отношение к безопасности объекта отвечает:

- Рядовой охранник
- Старший охранник
- Директор службы безопасности
- Директор гостиницы

Документ, который описывает порядок действий сотрудника при выполнении операции – это:

- Стандартная операционная процедура
- Стандартная охранная процедура
- Стандартная должностная процедура
- Стандартная рабочая процедура

К инструментам разделения потоков в зданиях и на территории предприятия НЕ относятся:

- Жестикуляция и указания охранника
- Знаки пожарной безопасности
- Таблички
- Указатели

Уберите лишнее: К стандартам, которые предъявляются к сотрудникам безопасности относятся:

- Телефонный этикет
- Требования к внешнему виду
- Невежливое отношение к гостю
- Использование жестов

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Методическое и правовое обеспечение управления персоналом в гостинцах и на предприятиях питания	<ol style="list-style-type: none">1. Особенности персонала как объекта управления.2. Принципы управления персоналом, в т.ч. гостиничного предприятия3. Основа концепции управления персоналом. Старая и новая парадигма управления персоналом4. Организационная структура службы управления персоналом5. Понятие и сущность кадровой политики. Виды кадровой политики6. Кадровая политика организации (объект и субъект управления).7. Кадры и документы кадровой политики организации8. Планирование персонала в организации.9. Сущность и содержание кадрового планирования10. Планирование потребности в персонале.11. Количественная и качественная потребность в персонале12. Организация приёма персонала гостиничного предприятия13. Цели и этапы отбора персонала14. Понятие, периодичность и цели деловой оценки.15. Проведение и ошибки деловой оценки16. Сущность, цели, правила аттестации персонала17. Принципы и методы организации деловой оценки персонала гостиничного предприятия18. Договорная система найма и оплата труда

	<p>19. Методы анализа работы (наблюдение, собеседование, вопросники)</p> <p>20. Понятие, этапы и виды деловой карьеры работников гостиницы</p> <p>21. Управление деловой карьерой персонала гостиничного предприятия</p> <p>22. Система служебно-профессионального продвижения</p> <p>23. Планирование работы с кадровым резервом</p> <p>24. Производительность и нормирование труда.</p> <p>25. Общая характеристика мотивации.</p> <p>26. Основные теории мотивации</p> <p>27. Формы и системы оплаты труда персонала</p> <p>28. Правила мотивации, виды мотивов к труду</p> <p>29. Определение, причины и виды конфликта. Развитие и разрешение конфликта</p> <p>30. Оценка кадрового потенциала организации</p> <p>31. Концепция «анализ человеческих ресурсов» (АЧР)</p> <p>32. Современные проблемы управления персоналом</p> <p>33. Мировое развитие управления персоналом</p> <p>34. Принципы и закономерности управления персоналом</p> <p>35. Развитие рыночной экономики и управления персоналом</p> <p>36. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий</p> <p>37. Факторы, воздействующие на персонал организации</p> <p>38. Подразделения и отделы управления персоналом</p> <p>Подсистемы управления персоналом</p> <p>39. Организация труда персонала</p> <p>40. Сущность, виды и цели профориентации персонала. Формы и направления профориентационной работы</p> <p>41. Трудовая адаптация персонала. Управление адаптацией персонала гостиничного предприятия</p> <p>42. Организация обучения персонала Службы по организации обучения</p> <p>43. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации</p> <p>44. Профессиональная этика персонала гостиничного предприятия</p> <p>Соблюдение трудового законодательства в отношении персонала отеля</p>
Профэтика. Психологические основы в работе с персоналом	<p>45. Корпоративная культура и мотивация</p> <p>46. Планирование и расстановка персонала в отеле. Управление текучестью персонала в отелях</p> <p>47. Особенности системы управления персоналом в отелях</p>

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПКР-4 ИДК1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне