



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

В.В.Новикова

«__» _____ 2020 г.

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

ОП.09 Управление персоналом

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности СПО 43.02.11
Гостиничный сервис.

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организации «Высший инженерный колледж»

КОС рассмотрен на ПЦК

Протокол № _____ «_____» _____ 20____ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

СОДЕРЖАНИЕ

1. <u>Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств</u>	4
2. <u>Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке</u>	6
3. <u>Оценка освоения учебной дисциплины</u>	7
<u>3.1. Формы и методы оценивания</u>	8
<u>3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины</u>	10
4. <u>Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине</u>	16

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины Управление персоналом обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

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

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;

- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий

по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	экспертная оценка практической работы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области набора, подбора и расстановки персонала; - оценка эффективности и качества выполнения.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области управления персоналом в гостиничном предприятии.	- устный опрос
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- применение основных функций и принципов делового общения; - использование необходимых норм и правил этикета в профессиональной деятельности гостиничного предприятия.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и менеджерами в ходе обучения.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи	- организация самостоятельных	устный опрос,

профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	занятий при изучении профессионального модуля.	защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- анализ инноваций в области разработки новых методов управления персоналом.	устный опрос, защита реферата, тестирование, экспертная оценка практической работы.
ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.	- качество анализа подбора и расстановки персонала гостиницы; - качество рекомендаций по повышению эффективности работы персонала гостиницы; - выбор технического и технологического оборудования при распределении работников, необходимых профессий, специальностей и квалификаций; - планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.
ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.	- точность и грамотность оформления технологической документации. - качество рекомендаций по повышению эффективности работы персонала гостиницы; - оформление необходимой кадровой документации.	устный опрос, защита реферата, тестирование, экспертная оценка практической работы.
ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.	- качество анализа подбора и расстановки персонала гостиницы; - качество рекомендаций по повышению эффективности работы персонала гостиницы; - оценка рабочего места.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы, тестирование
ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.	- интерпретация результатов изучения индивидуальных особенностей сотрудников; - выбор программы обучения для повышения квалификации работников.	устный опрос, защита реферата, тестирование, экспертная оценка практической работы, тестирование
ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.	- выбор программы обучения для повышения квалификации работников; - разработка процедуры аттестации и критерии оценки деятельности персонала.	устный опрос, защита реферата, экспертная оценка практической работы.

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине Управление персоналом, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
					<i>Дифференцированный зачет</i>	<i>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ПК 5.4, ПК 5.5</i>
Раздел 1. Участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификаций.			<i>Тестирование</i>	<i>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК 5.1</i>		
Тема 1.1. Цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современного гостиничного предприятия.	<i>устный опрос, защита реферата, практическое занятие № 1, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 1, ОК 2, ПК 5.1</i>				
Тема 1.2. Методика определения потребностей в трудовых ресурсах.	<i>устный опрос, защита реферата, практическое занятие № 2, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 3, ОК 4, ПК 5.1</i>				
Раздел 2. Оформление и разработка кадровой документации гостиниц на основе типовой.						
Тема 2.1. Правила оформления основных	<i>устный опрос, тестирование,</i>	<i>ОК 4, ОК9, ПК 5.2</i>				

документов, регламентирующих работу персонала.	<i>защита реферата, практическое занятие № 3, Самостоятельная работа</i>					
Тема 2.2. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.	<i>устный опрос, тестирование, защита реферата, практическое занятие № 4, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 6, ПК 5.2</i>				
Раздел 3. Участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.			<i>Тестирование</i>	<i>ОК 2, ОК 3, ОК 7, ОК 8, ПК 5.1, ПК 5.3</i>		
Тема 3.1. Содержание процесса адаптации в гостинице.	<i>устный опрос, защита реферата, практическое занятие № 5, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 2, ОК 7, ПК 5.1, ПК 5.3</i>				
Тема 3.2. Профессиональная и организационная адаптация персонала.	<i>устный опрос, защита реферата, практическое занятие № 6, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 3, ОК 8, ПК 5.1, ПК 5.3</i>				
Раздел 4. Оценка профессиональной Компетентности работников различных служб гостиницы.			<i>Тестирование</i>	<i>ОК 2, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 5.1, ПК 5.4, ПК 5.5</i>		
Тема 4.1. Основные формы обучения в гостинице.	<i>устный опрос, тестирование, защита реферата, практическое занятие № 7, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 5, ПК 5.1, ПК 5.4, ПК 5.5</i>				
Тема 4.2. Повышение квалификации и карьерный рост.	<i>устный опрос, защита реферата, тестирование практическое занятие № 8, Самостоятельная работа</i>	<i>ОК 2, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 5.4</i>				

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Типовые задания для оценки знаний ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ПК 5.4, ПК 5.5 (рубежный контроль)

1) Задания в тестовой форме

Выберите правильный ответ и впишите соответствующую букву в таблицу правильных ответов.

Вариант 1

1. Каковы основные принципы управления персоналом?

- а) Системность, соответствие основных элементов (управляющей и управляемой систем, форм и методов)
- б) Целенаправленность, органичность взаимосвязи общих целей предприятия и целей (подцелей) управления персоналом
- в) Динамичность, развитие в условиях постоянных изменений
- г) Все ответы являются правильными

2. В чем заключается деятельность управленческого персонала?

- а) Осуществляют деятельность в процессе управления производством с преобладанием умственного труда
- б) Заняты переработкой информации с использованием технических средств управления
- в) Результатом их трудовой деятельности является изучение проблем управления, подготовка, реализация и контроль выполнения управленческих решений
- г) Все ответы являются правильными

3. Что такое должностная инструкция?

- а) Это документ, содержащий нормы и нормативы деятельности работника
- б) Это документ, включающий требования к состоянию здоровья и физическим данным работника
- в) Это документ, где кратко излагаются основные задачи, требуемые навыки, ответственность и полномочия исполнителя

4. В чем смысл применения в расчетах по всем методам определения численности коэффициент пересчета явочной численности в списочную?

- а) Он позволяет учесть вероятное отсутствие персонала на рабочих местах в течение планового промежутка времени из-за уважительных причин
- б) Он позволяет учесть прогулы и простои по их вине
- в) Он позволяет определить общее количество отработанного рабочего времени

5. Что такое маркетинг персонала («персонал-маркетинг»)?

- а) Это вид управленческой деятельности, направленной на определение потребности в персонале

- б) Это вид управленческой деятельности, направленной на определение и покрытие потребности в персонале
- в) Приведение персонала в состояние, обеспечивающее выполнение стоящих перед ним задач

6. В чем недостатки внешних источников поиск и найма работников на вакантные рабочие места?

- а) Ухудшение морального климата среди давно работающих
- б) Долгий период привыкания
- в) Угроза накопления сложных личных взаимоотношений работников
- г) ответы а и б являются правильными

7. Какую информацию должно содержать объявление о наборе кандидатов?

- а) О ключевых элементах работы
- б) О требуемой квалификации
- в) Все ответы являются правильными

8. Что необходимо предусмотреть в процедуре завершения собеседования?

- а) Подытожить, по каким вопросам достигнуто соглашение или взаимопонимание
- б) Указать, на что может рассчитывать претендент и когда это произойдет
- в) Все ответы являются правильными

9. Какова цель адаптации работника в организации?

- а) Включение работника в систему внутриорганизационных отношений, занятие в ней одновременно несколько позиций
- б) Освоение поведения, совокупности требований, норм, правил поведения, определяющих социальную роль человека в коллективе
- в) Усвоение работником определенных целей, нормы поведения
- г) Все ответы являются правильными

10. Что понимается под использованием персонала?

- а) Стратегическое планирование и управление работниками
- б) Деятельность, направленная на развитие способностей работников с целью их постоянного роста и прогресса
- в) Комплекс мероприятий, направленных на обеспечение условий для наиболее эффективной реализации творческого и физического трудового потенциала работников

Вариант 2.

1. Что такое оборот кадров?

- а) Это количество принятых работников в течение 3 лет
- б) Это изменение кадрового состава организации, происходящее в результате карьерного роста персонала
- в) Это изменение кадрового состава организации в результате непрерывно происходящего приема и увольнения работников

2. Как обеспечивается лучшее использование персонала?

- а) За счет распространения компьютерных и информационных технологий

- б) За счет нестандартных форм занятости
- в) За счет совмещения профессий
- г) Все ответы являются правильными

3. Какой документ не входит в состав личного дела?

- а) Копии приказов по личному составу
- б) Внутренняя опись
- в) Копии документов об образовании
- г) Штатное расписание

4. В чем суть подхода к определению состава и содержания задач маркетинга персонала с точки зрения широкого подхода?

- а) Это определенная философия и стратегия управления человеческими ресурсами, где персонал рассматривается в качестве внешних и внутренних клиентов организации
- б) Это специфическая, относительно обособленная функция службы управления персоналом организации
- в) Фактически - это "продажа" фирмы своим собственным сотрудникам
- г) Ответы а и в являются правильными

5. Для каких видов работ не устанавливаются фиксированные нормы времени (выработки)?

- а) Для простых, повторяющихся видов работ
- б) Для работ, требующих творческого подхода
- в) Машинописные, учетные, оформление документов
- г) На подготовку и оформление документов по учету личного состава, по делопроизводству

6. В чем преимущество внутрифирменного привлечения персонала?

- а) Снижение издержек на обучение
- б) Знание претендентом данного предприятия
- в) Отсутствие нежелательных связей в организации

7. Чем характеризуется пассивная кадровая политика?

- а) Наличием у руководства обоснованных прогнозов развития ситуации и средств воздействия на ситуацию
- б) Отсутствием у руководства организации выраженной программы действий в отношении персонала и сведением кадровой работы к ликвидации негативных последствий

8. С помощью каких методов управления персоналом осуществляется материальное стимулирование коллективов, отдельных работников?

- а) Административные
- б) Социально-психологические
- в) Экономические
- г) Все указанные методы

9. Что представляет собой карьера вертикальная?

- а) Подъем на более высокую ступень структурной иерархии
- б) Движение к ядру, руководству организации
- в) Перемещение в другую функциональную область

10. Какова основная стратегическая цель планирование кадрового резерва?

а) Спрогнозировать персональные продвижения, их последовательность и сопутствующие им мероприятия

б) Проработка всей цепочки продвижений, перемещений, увольнений конкретных сотрудников

в) Все ответы являются правильными

Критерии оценивания тестирования:

«Отлично» - 100-91 % (91 – 100) правильных ответов,

«Хорошо» - 90-81 % (81 – 90) правильных ответов,

«Удовлетворительно» – 80-71 % (71 – 80) правильных ответов,

«Неудовлетворительно» - 70-0 % (0 – 70) правильных ответов.

2) Вопросы для устного опроса

1. Сформулируйте основные подходы к управлению персоналом?

2. Чем вызвана необходимость управления персоналом?

3. Назовите принципы управления персоналом?

4. Охарактеризуйте деятельность менеджера по управлению персоналом гостиницы?

5. Назовите формулу общей потребности предприятия в рабочих кадрах?

6. Какие методы используются для расчета численности персонала?

7. Кем и зачем разрабатываются должностные инструкции в отеле??

8. Какие основные требования предъявляются к персоналу гостиничного предприятия??

9. Назовите этапы адаптации новых сотрудников в гостинице?

11. Как происходит распределение обязанностей по адаптации новичков?

12. Что необходимо учитывать для реализации принципа перспективности кандидата в резерв?

13. Как разработать систему мотивации персонала, направленную на стимулирование работы по качеству предоставляемых клиенту услуг?

14. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы?

Критерии оценки результатов устного опроса:

• Если студент правильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя.

• Если студент неправильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, или не отвечал вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

3) Темы рефератов

1. Корпоративная культура компании и принципы её формирования. Коммуникативные техники в Интернет пространстве.

2. Правила формирования штатного расписания объекта размещения.

3. Правила личной презентации при собеседовании.

4. Правила подготовки к процессу интервьюирования претендента на работу.
5. Группы и назначение вопросов для собеседования с претендентом на работу.
6. Правила составления должностных инструкций для сотрудников гостиничных комплексов.
7. Причины и пути минимизации текучести кадров на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Содержание работы Тренинг-менеджера гостиничного комплекса.
9. Особенности обучения взрослых людей.
10. Характеристика материальных форм стимулирования персонала.
11. Характеристика и преимущества нематериальных форм стимулирования персонала.
12. Сущность маркетингового подхода к трудовым ресурсам компании.
13. Стандарты продуктивности на предприятиях индустрии гостеприимства.
14. Постоянные и переменные затраты на труд в гостиничных комплексах.
15. Особенности формирования графика работы персонала предприятий индустрии гостеприимства.
16. Методы управления дисциплиной на предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Профессиональная этика работников гостиничных комплексов.
18. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
19. Профессиональный этикет работника индустрии гостеприимства.
20. Особенности развития персонала отеля.
21. Проблемы планирования и развития карьерной траектории сотрудников отеля.
22. Текучесть кадров и методы её снижения на предприятиях индустрии гостеприимства.
23. Методы оценки персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
24. Управление конфликтными ситуациями при работе с персоналом.

Критерии оценки защиты рефератов на практических занятиях

«Отлично». Выступление отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

«Хорошо». Выступление отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

«Удовлетворительно». Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

«Неудовлетворительно». Выступление краткий, неглубокий, поверхностный.

3.2.2. Практическая работа – см. Методические рекомендации по выполнению практических занятий по дисциплине

Критерии оценки результатов:

1. Ответ на вопрос несёт значимую информацию.
2. Ответ на вопрос чётко и понятно сформулирован.
3. Ответ поддаётся оцениванию.
4. Ответ ориентирован на получение конкретного результата.
5. Ответ на вопрос соответствует полному результату ответа на поставленный вопрос и в полном объёме.

Процент результативности (правильных ответов)	Балл (отметка)
100 – 90	5 (отлично)
89 - 80	4 (хорошо)
50 – 65	3 (удовлетворительно)
Менее 50	2 (неудовлетворительно)

3.2.3. Самостоятельная работа – см. Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов СПО.

Критерии оценки выполнения заданий для самостоятельной работы:

• Если студент без ошибок и в срок выполнял задания, данные преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя напротив соответствующего задания.

• Если студент с ошибками выполнил задание или не выполнил его вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

До дифференциального зачета студент, получивший отметку «не зачтено», должен внести правки, отмеченные преподавателем и отчитаться ещё раз по выполнению задания.

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, устного опроса.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение дифференцированного зачета.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины Управление персоналом по профессии СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Вариант № 1
--

Вариант 1

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Охарактеризуйте основные функции управления.
2. Типичные ошибки, совершаемые при подборе персонала гостиницы .

Вариант 2

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Корпоративная культура компании и принципы её формирования.
2. Критерии отбора персонала для гостиниц.

Вариант 3

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Иерархия уровней управления в индустрии гостеприимства.
2. Правила составления должностных инструкций для сотрудников гостиниц.

Вариант 4

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Сферы ответственности менеджеров операционных служб отелей.
2. Преимущества и недостатки внутреннего найма.

Вариант 5

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Правила составления управленческой документации.
2. Причины и пути минимизации текучести кадров на предприятиях индустрии гостеприимства.

Вариант 6

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Охарактеризуйте управленческие ресурсы.
2. Правила планирования первого рабочего дня нового сотрудника.

Вариант 7

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Задачи стратегического и операционного планирования персонала.
2. Особенности процесса адаптации нового сотрудника гостиницы.

Вариант 8

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Обзор процесса коммуникации в индустрии гостеприимства.
2. Содержание программ профессиональной ориентации и обучения сотрудников гостиниц.

Вариант 9

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Спецификация должности.
2. Виды тренингов персонала гостиниц.

Вариант 10

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Основные источники найма персонала гостиниц.
2. Постоянные и переменные затраты на труд в гостиницах.

Вариант 11

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Коммуникативные техники в Интернет пространстве.
2. Стандарты продуктивности на предприятиях индустрии гостеприимства.

Вариант 12

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Алгоритм работы с жалобами гостей отеля.
2. Методика подготовки и проведения тренингов для сотрудников.

Вариант 13

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Правила формирования штатного расписания объекта размещения.
2. Особенности обучения взрослых людей.

Вариант 14

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Технология анализа анкет претендентов на работу.
2. Сущность мотивации и особенности стимулирования персонала гостиниц.

Вариант 15

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Правила написания резюме.
2. Особенности формирования графика работы персонала предприятий индустрии гостеприимства.

Вариант 16

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Квалификационные требования к персоналу гостиниц.
2. Назначение и функции наставника нового сотрудника.

Вариант 17

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Алгоритм планирования найма персонала.
2. Сущность и значение профессиональной ориентации, обучения и развития персонала.

Вариант 18

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
2. Специфика введения в должность нового сотрудника гостиницы.

Вариант 19**Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Критерии отбора персонала для гостиниц.
2. Характеристика материальных форм стимулирования персонала.

Вариант 20**Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание

1. Профессиональная этика работников гостиниц.
2. Продуктивность трудовых затрат.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

Количество человек в группе -5.

Количество вариантов задания для экзаменуемого – по количеству экзаменуемых.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Оборудование: чистая бумага, ручки.

Оценочный лист

Дисциплина: Управление персоналом

Фамилия, имя, отчество преподавателя:

Группа _____, курс _____, семестр.

Дата проведения:

№ п/п	Ф.И.О. студента	№ зачетной книжки	Отметка о сдаче диф.зачета	Подпись преподавателя
1.				
2.				

3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Число студентов на диф.зачете: _____ чел.

Число студентов, не явившихся на диф.зачет _____ чел.

Число студентов, не допущенных на диф.зачет _____ чел.

Специалист

III.6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценивания ответа на дифференцированном зачете:

- оценки **«отлично»** заслуживает учащийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочей программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется учащимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;

- оценки **«хорошо»** заслуживает учащийся, обнаруживший полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется учащимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

- оценки **«удовлетворительно»** заслуживает учащийся, обнаруживший знание основного программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется учащимся, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на зачете и при выполнении предусмотренных программой заданий;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется учащемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится учащимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.