

Приложение 2 к РПД
Гостиничный менеджмент
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и
общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Гостиничный менеджмент
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса
ПК-2 Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	Система управления персоналом гостиничных предприятий	УК-2	<ul style="list-style-type: none"> • основы системы управления персоналом гостиничных предприятий; • правила эксплуатации гостиничных предприятий; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России. 	<ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. 	<ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий. 	Реферат, групповая дискуссия, текущий контроль
2.	Персонал гостиничных предприятий как объект управления	УК-2	<ul style="list-style-type: none"> • основы системы управления персоналом гостиничных предприятий; • правила эксплуатации гостиничных предприятий; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, 	<ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. 	<ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий. 	Презентация, групповая дискуссия, текущий контроль

			<p>функции;</p> <ul style="list-style-type: none"> • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России. 			
3.	Теоретические основы управления персоналом гостиничных предприятий	ПК-1 ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> • закономерности развития индустрии гостеприимства; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; • технологии обслуживания гостей питанием; • правила предоставления дополнительных услуг в гостинице. 	<ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. • организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. 	<ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий. • методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов. 	Групповая дискуссия, текущий контроль
4.	Мотивация как функция системы управления персоналом гостиничным предприятием	ПК-1 ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> • закономерности развития индустрии гостеприимства; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в 	<ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. • организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. 	<ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий. • методами организации процесса 	Реферат, групповая дискуссия, текущий контроль

			<p>мире и России;</p> <ul style="list-style-type: none"> • технологии обслуживания гостей питанием; • правила предоставления дополнительных услуг в гостинице. 		<p>обслуживания потребителей и (или) туристов.</p>	
5.	Зарубежный опыт управления персоналом гостиничных предприятий	УК-2	<ul style="list-style-type: none"> • основы системы управления персоналом гостиничных предприятий; • правила эксплуатации гостиничных предприятий; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; • современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России. 	<ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. 	<ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий. 	Групповая дискуссия, текущий контроль
6.	Современная российская практика управления персоналом гостиничных предприятий	УК-2	<ul style="list-style-type: none"> • основы системы управления персоналом гостиничных предприятий; • правила эксплуатации гостиничных предприятий; • основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; 	<ul style="list-style-type: none"> • организовать процесс управления персоналом гостиничных предприятий. 	<ul style="list-style-type: none"> • методами организации процесса управления персоналом гостиничных предприятий. 	Деловая игра, текущий контроль

			<ul style="list-style-type: none">• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.			
--	--	--	--	--	--	--

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов
«отлично» – 91-100 баллов

Критерии и шкалы оценивания

4.1. Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
5	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
4	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий
3	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
2	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.2. Презентация

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта	0,5

оптимальный и одинаковый на всех слайдах	
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

4.3. Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1
Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
Мах количество баллов	7
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

4.4. Оценка участия студента в групповой дискуссии

Наименование критерия	Баллы
Четко и аргументированно отстаивает свою точку зрения	1
Отвечает на вопросы оппонентов	1
Мах количество баллов	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	1

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

5.1. Реферат

Темы рефератов:

1. История управления персоналом индустрии гостеприимства страны (страна по выбору).
2. Сущность и специфика управления персоналом гостиничных предприятий.
3. Сравнительный анализ систем управления персоналом гостиничных предприятий (страны по выбору).
4. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Теоретические основы мотивации.
6. Проблемы и факторы мотивации персонала гостиничных предприятий.
7. Особенности мотивации персонала гостиничных предприятий.

5.2. Презентация

Темы презентаций

1. Социально-психологический портрет персонала гостиничных предприятий

5.3. Деловая игра

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы разбираются и оцениваются.	«Какой работник в гостиничной индустрии выглядит привлекательнее: с необходимыми навыками, но не мотивированный, или высокомотивированный, но без необходимых знаний»
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Администратор отеля», «Генеральный директор сети отелей»

5.4. Вопросы к экзамену

1. Основные понятия системы управления персоналом гостиничных предприятий.
2. Элементы системы управления персоналом гостиничных предприятий.
3. Эволюция взглядов на систему управления персоналом.
4. Особенности системы управления персоналом гостиничных предприятий.
5. Характеристика персонала гостиничных предприятий.
6. Классификация персонала гостиничного предприятия.
7. Социально-психологический портрет персонала гостиничных предприятий.
8. Роль персонала в обеспечении качества услуг гостиничных предприятий.
9. Современные концепции управления персоналом гостиничных предприятий.
10. Функции управления персоналом гостиничного предприятия.
11. Технология управления персоналом гостиничного предприятия.
12. Мотивация персонала как психологическая и управленческая категории.
13. Теоретические основы мотивации.
14. Проблемы и факторы мотивации персонала гостиничных предприятий.
15. Особенности мотивации персонала гостиничных предприятий.
16. Общемировые проблемы управления персоналом гостиничных предприятий.
17. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в Индии.
18. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в США.
19. Особенности управления персоналом гостиничных предприятий в Великобритании.
20. Проблемы управления персоналом гостиничных предприятий в России.
21. Системный подход в управлении персоналом гостиничных предприятий как основа разработки новых концепций.
22. Методика оценки уровня мотивации персонала гостиничных предприятий.
23. Апробация методики оценки уровня мотивации персонала гостиничных предприятий.
24. Формирование и внедрение системы управления мотивацией персонала гостиничных предприятий.